**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

**ІНСТИТУТ МІЖНАРОДНИХ ВІДНОСИН**

**КАФЕДРА МІЖНАРОДНОЇ ЕКОНОМІКИ І ТУРИЗМУ**

**Магістерська робота**

**на тему: «Сучасний стан, перспективи та можливості розвитку SPA–туризму»**

**Сєвєродонецьк 2018р**

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**

**СХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

**ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ДАЛЯ**

**ІНСТИТУТ МІЖНАРОДНИХ ВІДНОСИН**

**КАФЕДРА МІЖНАРОДНОЇ ЕКОНОМІКИ І ТУРИЗМУ**

Допущено до захисту

Зав. кафедрою міжнародної

економіки і туризму

д.е.н., доц. Ю. Ю. Д’яченко

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

"\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**МАГІСТЕРСЬКА РОБОТА**

**Сучасний стан, перспективи та можливості розвитку SPA–туризму**

Студент Колтакова В.В.

Курс, група 2 курс ТУ-16 дм

Науковий керівник Заваріка Галина Михайлівна

кандидат географічних наук

доцент

Нормоконтроль \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

(П.І.Б., підпис)

**Сєвєродонецьк 2018р**

**Міністерство освіти і науки України**

**Східноукраїнський національний університет імені Володимира Даля**

**Інститут міжнародних відносин**

**Кафедра міжнародної економіки і туризму**

**Затверджую**

Зав. кафедрою туризму

і готельного господарства

д.е.н., доц. Ю.Ю. Д’яченко

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

"\_\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

**ЗАВДАННЯ**

**НА МАГІСТЕРСЬКУ РОБОТУ СТУДЕНТОВІ**

Колтакова Вероніка Володимирівна

Група ТУ-16дм

1. Тема магістерської роботи Сучасний стан, перспективи та можливості розвитку SPA–туризму

Затверджена наказом по університету №\_\_\_\_\_ від \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

2. Термін подання студентом завершеної роботи \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

3. Консультанти по роботі із зазначенням розділів, що їх стосується:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Розділ | Консультант (прізвище, ініціали) | Підпис. Дата | |
|  | Завдання прийняв |
| Розділ 1  Розділ 2  Розділ 3 | Заваріка Г.М.  Данільєва Ю.Г. |  |  |

4. Зміст магістерської роботи, перелік питань, що їх належить розробляти.

Теоретичний підхід до визначення сутності SPA – туризму. Аналіз особливостей SPA – туризму в світі та Україні. Шляхи підвищення ефективності SPA – туризму України в системі міжнародного туристичного ринку.

5. Календарний план виконання роботи:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № | Назва етапів дипломної роботи | Термін виконання етапів роботи | |
| За планом | Фактично |
| 1 | Ознайомлення з літературними джерелами | 20.10.16 | 20.10.16 |
| 2 | Робота над 1 розділом | 01.02.17 | 01.02.17 |
| 3 | Робота з документами | 20.04.17 | 20.04.17 |
| 4 | Робота над розділом 2 | 01.09.17 | 01.09.17 |
| 5 | Робота над розділом 3 | 20.10.17 | 20.10.17 |
| 6 | Розрахунки | 01.11.17 | 01.11.17 |
| 7 | Підведення підсумків | 10.01.18 | 10.01.18 |

6. Дата видачі завдання "\_\_\_\_" \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 20\_\_ р.

Керівник роботи Заваріка Галина Михайлівна

Завдання прийняв до виконання

студент-дипломник

Колтакова Вероніка Володимирівна

**РЕФЕРАТ**

Обсяг 157 с. 8 табл. 8 рис. 9 формул 13 додатків.

Ключові слова: SPA-туризм, SPA-тур, ринок SPA-послуг, готельне підприємство, аналіз, тенденції розвитку, міжнародний туристичний ринок, лікувально-оздоровчий туризм, перспективи, інфраструктура.

Результати дослідження: Вітчизняна SPA-галузь має потужні перспективи, які необхідно найближчим часом реалізовувати. Лікувально-оздоровчий напрямок в міжнародному туризмі останніми роками активно розвивається. Український лікувально-оздоровчий туризм меншою мірою організований і ще недостатньо визнається як важливий економічний актив для країни. В цей час у багатьох країнах світу SPA-сектор динамічно зростає, отримуючи вагому урядову й недержавну підтримку (асоціації та профільні об'єднання). Лікувально-оздоровчий туризм стрімко розвивається, впроваджуючи різноманітні системи акредитації та рейтинги, якими користуються споживачі.

Сучасна інфраструктура лікувально-оздоровчої сфери України вимагає суттєвих змін у напрямку вдосконалення, модернізації та суттєвих інвестувань.

**ЗМІСТ**

ВСТУП....................................................................................................................7

РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ ПІДХІД ДО ВИЗНАЧЕННЯ СУТНОСТІ SPA – ТУРИЗМУ

1.1 Сутність поняття «SPA», історія та його основні моделі............................11

1.2 Послуги SPA-центрів при готельних підприємствах...................................29

1.3 Особливості класифікації SPA - туризму.....................................................35

Висновки до розділу 1..........................................................................................47

РОЗДІЛ 2. АНАЛІЗ ОСОБЛИВОСТЕЙ SPA - ТУРИЗМУ В СВІТІ ТА УКРАЇНІ

2.1 Аналіз SPA-туризму: провідні дестинації світу………….…………….....49

2.2 Сучасні тенденції розвитку spa - туризму.....................................................60

2.3 Проблеми становлення вітчизняної галузі SPA-індустрії..........................71

Висновки до розділу 2..........................................................................................81

РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ SPA - ТУРИЗМУ УКРАЇНИ В СИСТЕМІ МІЖНАРОДНОГО ТУРИСТИЧНОГО РИНКУ

3.1 Напрями підвищення ефективності функціонування SPA - закладів України...................................................................................................................86

3.2 Шляхи вдосконалення інфраструктури вітчизняного SPA - туризму з урахуванням зарубіжної практики………........................................................102

3.3 Розробка нового SPA - туру «Бэбимун»…………......................................112

Висновки до розділу 3........................................................................................121

ВИСНОВКИ........................................................................................................124

Список використаної літератури.....................................................128

ДОДАТКИ...........................................................................................................138

**ВСТУП**

**Актуальність теми дослідження.** Ринок SPA послуг у світі перебуває на стадії швидкого розвитку. В більшості цивілізованих країнах spa-відпочинок став складовою частиною життя поважаючого себе громадянина. Зростання щоденного навантаження на здоров`я приводить у spa-заклади тисячі клієнтів у всьому світі. У моду входить здоровий спосіб життя, і в усьому світі зростає кількість людей, які хочуть підтримувати гарну фізичну форму та мають потребу у відновлювальних програмах. Здебільшого, це люди середнього віку, які надають перевагу активному відпочинку і часто обмежені в часі. Саме споживачі цього сегмента стають головними клієнтами курортів і гарантією процвітання лікувально-оздоровчого туризму XXI ст.

У боротьбі за масового споживача провідні готелі та курорти світу стали на шлях переорієнтації на геронтологічні цінності сучасної цивілізації. Готелі змушені диверсифікувати свій продукт, щоб виходити на нові сегменти споживчого ринку і залучати додаткових клієнтів. Зберігаючи лікувальну функцію, провідні курорти світу урізноманітнюють програму перебування клієнтів, пропонують ширший вибір комплексів оздоровчих і відновлювальних послуг. Частішим стає запровадження програм «вродливе обличчя», «струнка фігура», «антицелюліт», «схуднення», «омолоджена шкіра» тощо є закономірною відповіддю сучасного курортного ринку на структуру суспільних запитів.

Актуальним постає питання щодо розширення послуг SPA-центрів при готелях згідно сучасних світових тенденцій. Це допоможе урізноманітнити асортимент додаткових послуг готелю, що у подальшому дозволить залучати клієнтів у низький сезон та покращити імідж підприємства.

Загальні питання щодо сучасного стану розвитку світової SPA-індустрії та класифікації послуг SPA-центрів при готельних підприємствах розкрито у роботах таких науковців як Е.А. Богачьова, О.В. Лисикова, А.С. Кусков, М.В. Кучуркіна. Сучасні тенденції розвитку SPA-індустрії в України розкрито у роботах С.П. Кучмій, П.О. Масляк, М.В. Рутинського. Дослідженню питань організації роботи SPA-при готелі свою уваги приділив С.А. Кучмистий та М.В. Одрехівський.

Лікувально-оздоровчий туризм розглядався у працях М.Б. Біржакова, В.І. Стафійчука, Т.Г. Сокол, В.К. Федорченка, але авторами не було представлено цілісної системи та теоретичного обґрунтування сутності даного виду туризму. У працях Вєтітньова О.М., О.В. Дзюбіної, Г.О. Торгашевої, Д. Асланова досліджується питання термінології та типології лікувально-оздоровчого туризму, суті та змісту в системі економічних наук, результатами яких робиться істотний внесок у розвиток науки про туризм.

Аналіз наукової літератури з досліджуваної проблеми підтверджує актуальність теми, але слід зазначити, що питанню визначення сучасних тенденцій розвитку SPA-туризму не було приділено достатньо уваги.

Недостатня теоретична та практична розробленість проблеми зумовлює актуальність та вибір теми нашого дослідження: «Сучасний стан, перспективи та можливості розвитку SPA-туризму».

**Метою роботи** є теоретичний аналіз особливостей функціонування SPA-туризму в світі та визначення можливостей і перспектив розвитку України в даному напрямку.

Для доcягнeння зазначeної мeти були поcтавлeні та вирішeні такі **завдання:**

визначено сутність поняття «SPA» та його основні моделі;

розглянуто послуги SPA-центрів при готельних підприємствах;

досліджено сучасні тенденції розвитку ринку SPA при готельних підприємствах у світі та Україні.

досліджено історію виникнення SPA- туризму в світі та Україні;

встановлено сучасний стан SPA- туризму в Україні;

з’ясовано стан SPA- туризму в Луганській області;

оцінено проблеми SPA -туризму в Україні;

запропоновано напрями підвищення ефективності функціонування SPA- туризму;

опрацьовано шляхи вдосконалення інфраструктури вітчизняного SPA -туризму;

розроблено та впроваджено новий туристичний маршрут оздоровчого спрямування.

**Об'єкт дослідження** – SPA-туризм.

**Предмет дослідження** – є комплекс теоретичних та практичних аспектів функціонування SPA - туризму в Україні.

**Методи дослідження.** В основу дослідження покладено комплексне застосування загальнонаукових методів: історичного, логічного, систематизації, текстуального аналізу; міждисциплінарних: статистичного, системно-структурного. Застосований цілісний підхід до аналізу та синтезу у розгляді питань історії виникнення та впровадження SPA та SPA - технологій, порівняння у визначенні основних тенденцій розвитку SPA-центрів при готелях України, узагальнення та систематизації даних під час виявлення основних тенденцій розвитку SPA у світі та Україні.

За допомогою методів аналізу і синтезу, порівняння визначено основні напрями вдосконалення SPA - туризму в Україні. У роботі також використано статистичний та графічний методи, методи узагальнення та прогнозування.

Інформаційною базою магістерської роботи є закони України, законодавчі акти Верховної Ради України, статистичні дані Державного комітету статистики України, Департаменту туризму та курортів, Міністерства економічного розвитку і торгівлі України, матеріалах Всесвітньої туристичної організації (ВТО), праці провідних вітчизняних, зарубіжних вчених і фахівців у сфері туризму, дані опубліковані в періодичних виданнях та в мережі Інтернет. Для обробки економічної інформації, побудови таблиць, графіків використано пакет Microsoft Office.

Наукова новизна проведеного дослідження полягає в доповненні існуючих положень щодо стану та перспектив розвитку SPA - туризму в Україні.

Результати даного дослідження дають теоретичне підґрунтя для розвитку SPA - туризму в Україні на якісно новому рівні за рахунок шляхів підвищення його конкурентоспроможності та врахування сприятливих факторів, які розкриті в процесі дослідження. Запропоновані рекомендації дозволять керівникам туристичних фірм обрати оптимальні шляхи їх використання.

Оприлюднення результатів магістерського дослідження відбулося під час публікації статті «Сучасні тенденції розвитку SPA відпочинку» у науковому журналі Virtus: Scientific Journal / Editorin-Chief M.A. Zhurba – December # 19, 2017. – P. Center of modern pedagogy «Learning without Frontiers» (Canada), про що свідчить наявність друкованих праць.

**Структура та обсяг роботи.** Структура роботи зумовлена логікою дослідження. Магістерська робота містить вступ, три розділи, висновки, спискок використаних джерел та додатки. Магістерську роботу викладено на 157 сторінках друкованого тексту, вона включає 8 таблиць, 8 рисунків. Список використаних джерел складає 105 найменувань.

**РОЗДІЛ 1. ТЕОРЕТИЧНИЙ ПІДХІД ДО ВИЗНАЧЕННЯ СУТНОСТІ SPA - ТУРИЗМУ**

* 1. **Сутність поняття «SPA», історія та його основні моделі**

Сучасне життя характеризується частими стресами, емоційним перевантаженням та гіподинамією. Сучасна людина потребує якісний та доступний профілактично-оздоровчий відпочинок, який на сьогоднішній день переважно представлений санаторіями, профілакторіями, SPA-центрами та wellness-курортами.

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

SPA-туризм як різновид лікувально-оздоровчого туризму відноситься до найбільш стародавніх та популярних видів туристської індустрії. Цей вид туризму за його важливістю можна назвати одним з головних видів туризму, оскільки в його основі лежить турбота про здоров'я людини як головної цінності життя. SPA-туризм має давню та багату історію. Ще з античних часів люди навчилися використовувати мінеральні води в лікувальних цілях. Вже стародавні греки, щоб поправити своє здоров'я, відправлялися в святилище бога-цілителя Асклепія в Епідаврі - там були готелі, лазні, школи гімнастики. Курортологія як основа SPA-туризму почала активно розвиватися в Європі, починаючи з XVII століття [2]. Походження назви SPA- туризму має два варіанти. Перший варіант: у перекладі з латинської мови слово SPA («sanitus per aqua») означає здоров'я за допомогою води. Фактично ж під терміном SPA- розуміється комплекс процедур, спрямованих на відновлення здоров'я, поліпшення зовнішнього вигляду і відновлення гармонії тіла й душі людини [13]. Другий варіант походження назви пов'язаний з назвою бельгійського курорту SPA, який був найпопулярнішим курортом Європи у XVIII-XIX ст. Саме до цього курорту приїздила під час своєї весільної подорожі Софія Вітт-Потоцька у XVIIIст. Цей курорт зберігав популярність в XIX і на початку XX ст. Так, саме тут був проведений перший світовий конкурс краси, а під час I Свїтової війни тут знаходилася ставка німецького кайзера Вільгельма. Головними напрямами SPA-туризму є бальнеологія та таласотерапія. Бальнеологія (від лат. balneum - ванна, купання + грец. logos - вчення) - розділ курортології, що вивчає лікувальні мінеральні води, їх походження, фізико- хімічні властивості, вплив на організм при різних захворюваннях, що розробляє показання до застосування в лікувально-профілактичних цілях. На бальнеологічних курортах головним природним лікувальним фактором є природні мінеральні води. Вони рекомендуються для зовнішнього (ванни, басейни) і внутрішнього (пиття, інгаляції) споживання. Мінеральні води допомагають вилікуватися від численних недуг: захворювання шлунково- кишкового тракту, серцево-судинної і нервової системи, опорно-рухового аппарату. Бальнеологія почала розвиватися ще в стародавні часи. Перші відомості про неї містяться в індуській книзі «Рігведа» («Наука життя»), написаної за 1500 років до н. е. Таласотерапія - (грец. thalassa - море; therapia – лікування, тобто – лікування морем) розділ клінічної медицини, що вивчає властивості приморського клімату, морської води підігрітої до +33°С, водоростей, морських грязей та інших продуктів моря і механізми їх дії на організм людини при лікувально-профілактичному застосуванні [21]. Кліматичні курорти є досить різноманітними та характеризуються сприятливим кліматом і мікрокліматом. Найбільш поширений тип кліматичних курортів – приморський (60,3% в структурі кліматичних курортів світу. Все більше і більше туристів відкривають для себе можливості поєднувати відпочинок на морі з ефективним лікуванням. Морський клімат дозволяє впоратися з багатьма недугами: захворювання крові, кісткової тканини, лімфатичних залоз.

Історію виникнення SPA-курортів західні вчені трактують неоднозначно. Однак, SPA-рекреації налічує понад два тисячоліття.

Найвищого щабля розвитку курортна справа з використанням SPA сягнула в епоху Римської імперії. Римляни у спадкували кращі традиції еллінської системи дозвіллєвих цінностей і на цій основі вибудували власну концепцію життєдіяльності, у якій рекреація поряд з освітою і працею посідала одне з чільних місць.

Зазвичай давньоримські курорти розташовували біля виходів на поверхню джерел термальних і мінеральних вод, що відображалося у їх назвах - «терме». Чимало з тих прадавніх, заснованих ще понад дві тисячі років тому курортів у передгірях Апенін процвітають до тепер як найпрестижніші у світі SPA-комплекси (Абано-Терме, Сан-Джуліано-Терме, Сан-Кашіано-Терме, Баньї-ді-Кашіана, Монтекатіні-Терме, Монсуммано-Терме, Сан-Пелегріно-Терме, Сірміоне-Терме тощо).

Давні римляни сформулювали аксіому підтримування здорового способу життя. Латинське «sаnіtаs pro aqua», тобто «здоровя через воду» покладено в основу найпрогресивніших сучасних технологій курортного оздоровлення і релаксації. А таке популярне нині SPA - це абревіатура латинської фрази «sаnіtаs pro aqua».

Відвідування терм було невід`ємною частиною римського способу життя. Крім свого основного призначення, терми включали відкриті дворики для повітряних і сонячних ванн (аеро- і геліотерапія), плавальні басейни та лікувально-релаксаційні ванни, кімнати для відпочинку і масажу після лазні, екседри для відпочинку і дружнього спілкування, німфеї з фонтанами, гімнастичні зали, бібліотеки і приміщення для музичних, сценічних і літературних виступів.

Найвідомішими, найрозкішнішими й водночас наймісткішими термами античної цивілізації були терми Каракали у Римі. Цей комплекс вміщував до 1600 відвідувачів одночасно. Комплекс терм включав головний корпус, що складався з дзеркально повторюваних груп приміщень: вестибюлів, роздягалень, масажних кабінетів, залів для відпочинку, залів для обмивання та парних. Ці приміщення виходили до термальних басейнів уздовж стін, які освітлювалися двома рядами вікон під куполом. Звідси через тепідарій з теплими ваннами можна було потрапити в центральний зал - фрігідарій з холодною лазнею і просторим басейном для плавання. Головний корпус оточував німфей - парк з елементами спортивного і релаксаційного благоустрою, призначеними для занять спортом, розваг і відпочинку біля фонтанів.

Минули тисячоліття, однак основні функціональні елементи водооздоровчо-курортного комплексу залишилися майже незмінними й з успіхом запроваджуються у наші дні в архітектурному оформленні «a la classic» сучасних респектабельних SPA-курортів світу.

Сучасна концепція «SPA» сформувалася у США й Західній Європі наприкінці 80-х - на початку 90-х років ХХ ст.

Сьогодні, SPA - це спосіб відновлення гармонії духу й тіла шляхом водних купелей та повязаних із ними оздоровчих заходів; це комплекс процедур для оздоровлення всього організму з використанням води (звичайної прісної, а також мінеральної і морської), мінеральних солей, мінеральних і торфових грязей, морських водоростей і преформованих препаратів. Треба уточнити, що преформовані препарати - це препарати на основі природних лікувальних ресурсів: харчові біодомішки, води з біодомішками, грязьові розчини, грязьові витяжки, грязьові маси з домішками біологічно активних компонентів тощо, які чинять лікувальну чи профілактичну дію на організм людини при внутрішньому або зовнішньому застосуванні.

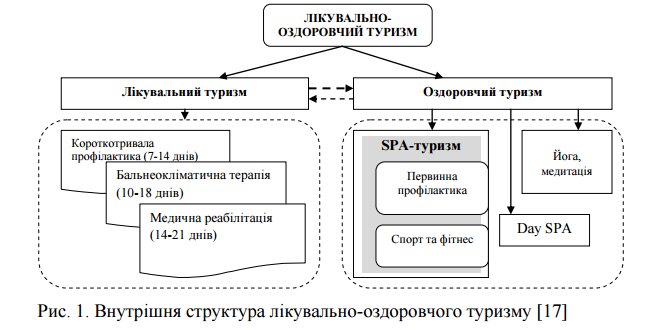
За останні п’ятнадцять років у ЄС відбулася справжня «SPA-революція». Адже, якщо до 90-х років поняття «SPA» у свідомості пересічного європейця асоціювалося з групою фінансово недоступних елітних курортів в унікальних рекреаційних місцевостях світу, то нині охопила європейське суспільство мода на SPA-оздоровлення. Існування стійкого попиту на SPA, що в сотні разів перевищував пропозицію, спонукав рекреаційний бізнес «прийти» в осередки найвищого попиту - столиці і найбільші міста континенту. Простіше виявилося транспортувати оздоровчі природні компоненти у центри потенційного попиту, аніж відправляти клієнтів в оздоровчі тури у віддалені курортні місцевості. Ефект очевидної економії часу і зусиль споживача обернувся колосальним успіхом SPA-центрів в усьому цивілізованому світі. Сучасні трансформації курортних центрів зумовлені, насамперед, зміною характеру попиту на лікувально-оздоровчі послуги. У моду входить здоровий спосіб життя, і в усьому світі зростає кількість людей, які хочуть підтримувати гарну фізичну форму і мають потребу у відновних програмах. Здебільшого це люди середнього віку, які надають перевагу активному відпочинку і часто обмежені в часі. Саме споживачі цього сегмента будуть головними клієнтами курортів і гарантією процвітання лікувально-оздоровчого туризму XXI ст.

Аналіз фахової літератури показав, що при дослідженні даної галузі вживається низка різноманітних термінів. Однак, аналіз дефініцій цих термінів дає чітко зрозуміти, що поняття «SPA-лікувальний туризм» є тотожним як за змістом, так і за обсягом поняттю «лікувально-оздоровчий туризм», який вживається у вітчизняній літературі, та поняттю «health tourism» (подорожі за здоров'ям), поширеному в англомовній літературі.

Поряд з цим у англомовній фаховій літературі також вживаються терміни «wellness tourism», «health care turism», «cure tourism», «holistic tourism», «wellbeing tourism», «spa tourism», «medical tourism», «health and wellness tourism тощо. Одночасно українська фахова література вживає терміни «лікувальний туризм», «санаторно-лікувальний туризм», «оздоровчий туризм», «медичний туризм», зустрічаються «SPA-туризм», «велнес-туризм» та інші інтерпретації [8, c.11].

Хоча ці терміни інколи замінюють одне одного, й навіть вживаються замість поняття «SPA-лікувальний туризм» чи «оздоровчо-лікувальний туризм», в більшості випадків під кожним з цих термінів маються на увазі різні концепції. У таблиці 1.1 зведені найбільш авторитетні визначення основних термінів по досліджуваній проблемі. ЛОТ передбачає досягнення наступних цілей: відпочинок, рекреація, лікування, оздоровлення. Підсумовуючи, слід зазначити, що більшість фахівців схиляються до того, що лікувально-оздоровчий туризм необхідно визначати, виходячи з виділення трьох його основних складових – лікувально-реабілітаційної, валеологічної і рекреаційної. Перші дві складові – медичні по своїй сутності, третю складову утворюють відпочинок і дозвільно-розважальні послуги.

Функціонування лікувально- оздоровчого туризму як галузі економіки забезпечується природними рекреаційними факторами та наявною інфраструктурою, відповідним персоналом та органами управління. Існують підходи до класифікації внутрішньої структури лікувально-оздоровчого туризму, які основані на продуктовому підході, та мають у своєму складі SPA туризм (рис. 1.1).



**Рис. 1.1. Внутрішня структура лікувально-оздоровчого туризму** [17]

Таблиця 1.1

**Визначення основних термінів**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Терміни | Визначення у фаховій літературі | Законодавчі визначення |
| Подорожі за здоров'ям (health tourism) | «надання засобів оздоровлення з використанням природних ресурсів країни, зокрема мінеральних вод та клімату» (Міжнародне об'єднання офіційних туристичних організацій / International Union of Official Travel Organizations). «відпочинок, рекреація та навчання на відстані від звичного домашнього або робочого середовища з використанням туристичних продуктів та послуг, що надають можливість споживачам покращувати та підтримувати власне здоров'я та благополуччя (Pollock and Williams, 2000). «будь-який вид подорожі з метою зробити себе чи членів своєї родини здоровішими» (Ross, 2001). |  |
| Лікувально- оздоровчий туризм | Спеціалізований вид туризму, спрямований на відновлення здоров'я чи профілактику (попередження) захворювань. Метою є лікування, оздоровлення, рекреація і відпочинок (Скабара Р.М [51]). | Зазначено у переліку видів туризму без надання визначення (Закон України «Про туризм») [41] |
| SPA | Від назви курортного містечка SPA (Бельгія, провінція Льєж), широко відомого своїми мінеральними водами Мінеральне джерело, водний курорт, оздоровчий центр, гідромасажний басейн (Словник Уебстера). Насамперед природній курорт із максимальними можливостями оздоровлення та відновлення. Він призначений як для тих, хто відчуває недугу, так і для абсолютно здорових людей, в якості профілактики. При цьому основна мета будь якого SPA – боротьба із втомою та стресами (К. Ковальов-Случевський [19]) |  |
| Велнес | Сповідування здорового способу життя, позитивного сприйняття світу та прагнення зберегти молодість й енергію, гармонію духу та тіла у будь-якому віці. Це поняття включає заняття фізичною культурою, посилену увагу до зовнішнього вигляду свого тіла, харчування виключно екологічно чистими та корисними для здоров'я продуктами. Девізом велнес є «Одержуй від життя задоволення, але не за рахунок здоров'я» (Вільна Інтернет-енциклопедія Вікіпедія). |  |
| Активний процес, завдяки якому люди усвідомлюють та обирають рух уперед, до більш успішного та благополучного життя. Інститут встановлює 6 аспектів доброго здоров'я: фізичний, духовний, інтелектуальний, соціальний, емоційний, професійний. Інші ж дослідники додатково вирізняють екологічне та культурне здоров'я (M. Monroe)(Національний Інститут Велнесу (США) [80] |  |

Продовження таблиці 1.1

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
|  | Напрямок оздоровчої медицини, ціллю якого є не лише зовнішня краса, а й психологічна релаксація, зняття стресу (Карякіна А.) [24]. |  |
| Філософія здорового способу життя; гармонії душі та тіла, психічної, фізичної та соціальної рівноваги. Водночас, це ціла індустрія, спрямована на гармонійний розвиток особистості; індустрія краси та здоров'я (фізичного, психічного, емоційного). Велнес як індустрія включає: косметологію, SPA, фітнес, здорове харчування тощо (Всеросійська мережа велнес-центрів) [71]. |  |
| Курорт / SPA- курорт | Місце, за своїми природними властивостями придатне для влаштування лікувального закладу (мінеральні джерела, морські купання, гірський або лісовий клімат і т.п.) (Малий енциклопедичний словник Брокгауза і Ефрона, Тлумачний словник Ушакова). Заклад, де пропонується лікування з використанням мінеральних та морських вод, морських водоростей і солей, лікувальних грязей та цілющих рослин (Вільна Інтернет-енциклопедія Вікіпедія) | Освоєна природна територія на землях оздоровчого призначення, що має природні лікувальні ресурси, необхідні для їх експлуатації будівлі та споруди з об'єктами інфраструктури, використовується з метою лікування, медичної реабілітації, профілактики захворювань та для рекреації і підлягає особливій охороні (Закону України "Про курорти"). |

У світовій практиці єдності у термінології в даній галузі немає. Досягнення такої єдності, згідно з «GlobalSpaSummit», що відбувся у Стамбулі у травні 2010 р., визначено одним із основних завдань на найближче майбутнє. Як вважають більшість учених даної галузі (Е. А. Богачьова, М. В. Кучуркіна та ін.), термін «spa» походить від назви курортного містечка SPA (Бельгія, провінція Льєж), широко відомого своїми мінеральними водами. У той час як альтернативна версія стверджує, що даний термін є латинською абревіатурою слів «sanitasper (pro) aquam» (лікування через воду). Сьогодні «spa» – це оздоровчий комплекс процедур з використанням води з лікувальними властивостями (мінеральної, морський, прісної), а також морських водоростей і солі, лікувальних грязей і цілющих рослин. Дія spa-процедур направлена на оздоровлення та релаксацію всього організму в цілому. Впливаючи через шкірний покрив, spa-компоненти активізують процеси обміну речовин, покращують кровообіг, виводять токсини і шлаки з організму, поліпшують загальне самопочуття і насичують організм життєвою енергією. Як зазначає В. В. Єжов, «spa» – це комплексні оздоровчі або естетичні програми, технології і про цедури з відновлення здоров’я і краси людини шляхом дії на всі 6 органів її відчуття: зір (природні інтер’єри і пейзажі), слух (композиція зі звуків і тиші, музика); нюх (аромати або їх повна відсутність), дотик (тепло, холод і тактильні дії); смак (баланс 4-х основних смаків: солодко-гірко-кисло-солоного); інтуїція або підсвідомість (формує кінцеве відчуття задоволеності і комфорту). Якщо «spa-туризм» (більш традиційний лікувальний, санаторно-курортний, медичний/клінічний) спрямований на подолання конкретних захворювань та реабілітацію або корекцію тіла, то «wellness» (оздоровчий) туризм є принципово новою течією, розрахованою на фізично і ментально здорових людей та спрямованою на підтримання загального здоров’я та соціального благополуччя. Л. М. Кулікова зазначає, що термін «wellness» важко перекладається на українську та російську мови, оскільки відсутнє містке поняття, яке відбивало б усю сутність терміна, а приблизний переклад – «прекрасне самопочуття». Німецький термін «Wohlgefuehl» теж не повною мірою розкриває суть поняття. На думку теоретиків, «wellness» не слід асоціювати з лікувальним туризмом, оскільки він передбачає первинну профілактику захворювань, тоді як лікувальний туризм являє собою профілактику другого-третього рівня чи навіть реабілітацію, що спрямовані на перешкоджання розвитку вже існуючих захворювань чи відновлення втраченого стану. В свою чергу, «wellness» іноді ототожнюється з оздоровчим туризмом. Виходячи з цього, поняття «spa» або лікувально-оздоровчий туризм є узагальнюючою категорією, що охоплює оздоровчий (wellness) та лікувальний (більш традиційний лікувальний, санаторно-лі- кувальний, медичний) туризм. При цьому термін «spa» може відноситися як до «spa&wellness» концепції, так і до концепції традиційного лікувального туризму. Отже, існуюча нова модель сприйняття spaтуризму та wellness-туризму підкреслює наявність двох елементів: 1) розходження понять spa-туризму та wellness-туризму (оскільки ці ринки іноді плутають) і 2) континуум загальних продуктів/послуг (які можуть бути доступні в будь-якому місці) до автентичних (орієнтованих під особливі традиції країни та наявні природні ресурси). Всі чотири типології spa-туризму та wellness-туризму в пропозиціях континууму є важливими та прибутковими ринками (рис. 1.2). Однак матеріально зацікавлені сторони повинні ретельно розглянути різноманітні туристичні потреби для обох видів туризму при розробці та маркетингу меню пропозицій для spa- та wellness-туристів.

Spa-туризм

Загальні продукти/послуги

Автентичні продукти/послуги

Wellness - туризм

**Рис. 1.2. Типологія spa-туризму та wellness-туризму**

Поняття spa-туризму та wellness-туризму не визначені чітко, що може викликати плутанину серед підприємців, споживачів і уряду. Встановлення чітких і послідовних визначень для обох понять дозволить поліпшити маркетинг і розробку продукту, зменшити уведення споживачів в оману, а також підтримку покращення збору даних.

Як свідчить міжнародна статистика, сьогодні відбувається бурхливий розвиток таких видів оздоровчого туризму як велнес- та SPA-туризм. Дослідження, які були проведені Global Spa Summit, показали, що дохід від «оздоровчого туризму» у 2015 р. перевищив 106 млрд. доларів США. Відповідно до даних European Travel Monitor на сегмент оздоровчого туризму припадає до 15% всього міжнародного відпочинкового ринку. Беручи до уваги той факт, що Україна має значний запас рекреаційних ресурсів, можна й слід говорити про перспективи та можливі шляхи розвитку даного напрямку туризму. Розвиток лікувально- оздоровчого туризму останнім часом став предметом дослідження багатьох міжнародних організацій, вчених різних країн світу, у тому числі й вітчизняних. Так, наприклад, щорічно результати своєї роботи подають у вигляді звітів Medical Wellness Association (MWA), Global Spa Summit, SpaFinder. Серед іноземних дослідників у даній сфері працюють Патрісія Ерфурт-Купер та Малькольм Купер, Мелані Сміт та Кетрін Келлі, Жанет Д’Анжело, Джей Паркінсон та інші. Санаторно-курортна діяльність своєю специфікою привернула увагу багатьох українських вчених: О.О. Любіцевої, В.І. Павлова, Л.М. Черчика, Г.В. Казачковської та інших [1;2]. Історично склалося так, що українське поняття «лікувально-оздоровчий туризм» значно відрізняється від його аналогів у світовій практиці. Найбільш динамічний розвиток даного виду туризму в Україні відбувався за радянських часів. Але слід зауважити, що на той час він був соціальним та дотаційним, а не прибутковим, як за кордоном. У світовій класифікації видів туризму до лікувально- оздоровчого напрямку можна віднести медичний (medical tourism), оздоровчий (health tourism and wellness tourism) та SPA-туризм (SPAtourism). Дані терміни часто ототожнюють та плутають, оскільки для них ще не встановленні чіткі визначення. На даний момент деякі міжнародні організації займаються дослідженням особливостей медичного, оздоровчого та SPA-туризму з метою чіткого їх розподілу. До таких організацій належать: International SPA Association (ISPA), Medical Tourism Association, Medical Wellness Association (MWA), Global Spa Summit, Medical Travel Quality Alliance. Такий розподіл необхідний для чіткого відображення у статистичній звітності результатів розвитку кожної зі сфер, а також для усвідомлення конкретних потреб споживачів послуг даного виду туризму. Міжнародна організація Global Spa Summit, спираючись на характеристику туристів та мету їх подорожі, дає наступні визначення для оздоровчого та медичного туризму: Медичний туризм охоплює людей, які подорожують до іншого місця тимчасового перебування з метою лікування захворювань або отримання косметологічних послуг і при цьому шукають нижчі ціни, більш якісні послуги або нові косметичні підходи, які вони не можуть отримати у своїй країні. Туристи даного сектору – це зазвичай хворі або особи, які шукають косметологічні чи стоматологічні хірургічні процедури [3, 17]. Оздоровчий (wellness) туризм приваблює туристів, які подорожують з метою проведення активної діяльності, яка сприяє підтримці чи покращенню їх особистого здоров’я та самопочуття. У своїх пошуках вони спираються на унікальність та традиційність місцевих методів терапії, чого не можуть знайти у межах своєї батьківщини. Зазвичай такі туристи поєднують оздоровлення із профілактичними підходами покращення здоров’я та якості життя [3, 20]. Дослідження, які були проведені Global Spa Summit, показали, що дохід від світового «медичного туризму» у 2015 р. склав 50 млрд. доларів США, у той час як дохід від «оздоровчого туризму» перевищив 106 млрд. доларів США [3, 23]. Така статистика є переконливою для інвестування та розвитку велнес- та SPA-туризму. Відповідно до даних European Travel Monitor темпи зростання SPA- лікувального туризму є найбільшими з-поміж усіх секторів туристичної галузі: Світовий Банк відзначає зростання галузі приблизно на 30% щорічно, тоді як туристична індустрія в цілому щорічно зростає в середньому на 4-5% [2, 17]. Оздоровчий туризм більше асоціюється зі SPA-курортами, термальними ваннами чи іншими методами оздоровлення з використанням води. Взагалі поняття «wellness» за версією American Heritage Dictionary означає гарний стан фізичного і духовного здоров'я як результат правильного харчування, фізичної активності і корисних звичок». Слово «wellness» походить від англійських слів «well-being» (добробут) та «fitness» (натренованість, здоровий стан організму) і вперше було надруковане в Оксфордському словнику у 1654 році. SPA (Sanus Per Aqua – здоров’я через воду), як пояснює International Spa Association (ISPA), присвячені підвищенню загального добробуту за допомогою різних професійних послуг, які сприяють оновленню стану розуму, тіла і духу. SPA, насамперед, – це природний курорт із максимальними можливостями оздоровлення та відновлення. Він призначений як для тих, хто відчуває недугу, так і для абсолютно здорових людей, в якості профілактики. При цьому основна мета будь якого SPA – це боротьба із втомою та стресами [5]. SPA-туризм в останні роки став дуже популярним. До найважливіших причин його розвитку можна віднести зростаючий у світі інтерес до здорового способу життя, процеси глобалізації, які надають можливість більш широкого вибору курортів, SPA-послуг зі збереженням балансу між ціною і якістю, а також процес «прискорення життя», збільшення кількості стресів та скорочення часу для відпочинку. Як випливає зі звіту «The Global Spa Economy 2007», доходи від діяльності SPA-закладів у 2007 році склали близько 47 млрд. доларів США. За результатами Global Spa & Wellness Summit 2012 в усьому світі у SPA-індустрії працює близько 130 000 – 180 000 менеджерів та директорів SPA- [6, 2]. Найбільш повну класифікацію SPA- запропонував Європейський центр вивчення і пропаганди курортів та водних джерел ISPA Europe [5]. Дана класифікація приведена на рис. 1.3.

**Рис. 1.3. Класифікація SPA за Європейським центром вивчення і пропаганди курортів та водних джерел**

Сучасний ринок туристичних SPA-послуг представлений різними моделями, які мають свої особливості. Класифікація сучасних моделей SPA будується по культурно-географічній ознаці. Виділяють американську, французько-італійську, австрійську, німецьку, східну й слов'янську моделі SPA.

Американська модель. Для неї характерні процедури, які виконуються у відсутності природних курортних факторів і з використанням складного багатофункціонального встаткування. Однієї з форм SPA в США є курорти одного дня, або Day SPA. Тут ідея в тім, щоб перенести або відтворити основні натуральні лікувальні фактори курорту в умовах мегаполіса. Основу американської моделі становлять SPA-капсули, що поєднують в собі світловий, водний, кисневий, повітряний, термічний і звуковий вплив. Така модель відрізняється від інших обовязковою наявністю експрес-програм та процедур, які допомагають швидко й комплексно досягти бажаного результату.

Французько-італійська модель. У її основі активне використання таласотерапії з метою комплексного впливу на організм людини. Таласотерапія - один із найпопулярніших видів відпочинку у Франції. У ньому поєднується приємне з корисним. Комфортабельний готель високого рівня з вишуканою французькою кухнею, прекрасні морські пейзажі й до того ж не просто відпочинок, але й лікування морською водою, морськими лікувальними грязями, водоростями й цілющим морським кліматом під спостереженням лікарів. Доведено, що 7 - 14-денний курс таласотерапії допомагає як мінімум на півроку від застуд, перевтоми, стресу, надлишку ваги, нормалізує сон, гарантує гарне самопочуття. Основа таласотерапії - бальнеологічні методи лікування: Душ Шарко, перлові ванни, різні види підводного масажу, лікування грязями та водоростями.

Австрійська модель. Австрійське SPA - це дизайнерські оформлені зони на території численних гірськолижних готелів. В основному це різні види римських терм (лаконіуми, тепідаріуми, кальдаріуми, фрігідаріуми), басейни, величезні зони відпочинку й релаксації з елементами альпійської природи й чистого повітря. Повторити, наприклад в умовах України, цю модель не можливо: немає такого повітря, Альп, долин і лугів, а так само австрійського сервісу. Під австрійським сервісом розуміється вільне паркування для автомашин з можливістю заправити її бензином і почистити скло, зустріч і проводи клієнта керівником SPA-центру, напої при вході й у процесі проведення процедур (наприклад, фреш-екскурсія: свіжі соки різних географічних зон), індивідуальний підбір музики й ароматів, «по розміру» ідеально чистий халат і тапочки в SPA-зоні, теплі рушники й простирадла й багато-багато чого іншого.

Німецька модель. Вона характеризується активним використанням у процесі проведення SPA-процедур водного середовища у вигляді ванн, басейнів, душів (Віші, Шарко), використанні гідротерапії по Кнайпу. Водолікування, або гідротерапія, - це зовнішнє застосування прісної або морської води із профілактичною й лікувальною цілями. До водолікувальних процедур відносять ванни, душі, загальні й часткові обливання, обтирання, вологі вкутування. Їхня дія обумовлена температурним, механічним і хімічним впливом води й залежить від методики проведення. Водні процедури не слід застосовувати при переохолодженні й утомі. У цьому випадку варто спочатку зігрітися й відпочити, потім, після водолікування, також передохнути, лежачи або сидячи в кріслі. Ступінь теплового впливу води залежить від її температури. По цьому показнику розрізняють холодні процедури (нижче 20 С), прохолодні (20-33 С), індиферентні (байдужні) (34-36 С) і гарячі (понад 40 С).

Східна, або азіатська, модель. Тут особливо виділяється екзотичність SPA-процедур, зібраних з різних куточків миру. При цьому реалізується холістичний (у перекладі із грецької - «цілісний, єдиний») підхід до психічного або фізичного здоров'я людини у вигляді комплексного впливу на всі органи почуттів - зору (колір), нюх (заходи), слух (звуки), смак і тактильні почуття. Ця модель відрізняється особливою філософією, що черпає свої джерела з холістичної медицини. Холістична медицина надає особливого значення терапевтичним зусиллям по підтримці або порушенню в організмі хворого реакцій самозцілення або створенню умов, необхідних для прояву таких реакцій. Холістична медицина представлена сьогодні такими її розділами, як традиційна китайська медицина, натуропатія, гомеопатія, антропософська медицина, гомотоксикологія, фітотерапія, народна й нетрадиційна медицина як науковий напрямок, медична валеологія, психотерапія. Ці напрямки медицини характеризуються індивідуальним підходом до кожного пацієнта й успішно справляються із хронічними захворюваннями.

Основними SPA-процедурами в «етнічних» готелях можуть стати пілінг тіла зі скрабом, аюрведичний масаж теплими індійськими маслами, шоколадні, фруктові й овочеві обгортання. Ці процедури можна сполучити із прийняттям молочно-медяної ванни. Клеопатри або ванни з пелюстками троянд, сіном (суміш трав: тисячолітник, простріл, терник, тирлич), з морською сіллю, ефірними маслами або водоростями.

Відомо, що процедура омолоджування цариць складалася з наступних етапів: обмивання різними пахощами, натирання тіла нільським мулом, чищення шкіри золою й глиною, прийом ванн. Прийом молочної ванни прекрасно зволожує і питає шкіру, ванна із сіном дає гарний розслаблюючий ефект, знімає нервову й м'язову напругу. Після водних процедур можна випити зелений чай з медом або свіжо зроблений сік.

Слов'янська модель. Слов'янська, або російська, модель спирається на національні традиції Російської школи курортології. «Російське SPA» - це різні види бань, купелей і інших способів термічного й масажного впливу на організм людини. У Росії люди століттями ходили в баню митися й парити себе віниками, купалися в купелі й в ополонці, а зараз дані процедури з більшим успіхом входять у SPA-пакети послуг.

У боротьбі за масового споживача курорти світу стали на шлях переорієнтації на геронтологічні цінності сучасної цивілізації. Оздоровниці змушені диверсифікувати свій продукт, щоб виходити на нові сегменти споживчого ринку і залучати додаткових клієнтів. Зберігаючи лікувальну функцію, провідні курорти світу урізноманітнюють програму перебування пацієнтів, пропонують ширший вибір комплексів оздоровчих і відновлювальних послуг. Повсюдне запровадження програм «вродливе обличчя», «струнка фігура», «антицелюліт», «схуднення», «омолоджена шкіра» тощо є закономірною відповіддю сучасного курортного ринку на структуру суспільних запитів.

На думку експертів, новітні SPA-технології визначатимуть завтрашній день рекреаційно-готельного бізнесу. На міжнародних конгресах з лікувально-оздоровчого туризму відзначається важливість розвитку цього виду туризму для сучасного суспільства, адже постіндустріальна цивілізація ХХІ ст. активно переходить до сповідування філософії «wellness».

Кожен SPA-курорт намагається розробляти ексклюзивний продукт - власну «родзинку» - й цим вигідно вирізнятися серед інших. Наприклад, на острові Муреа Французької Полінезії масажі роблять під відкритим небом посеред тропічного саду з використанням олії щойно зірваних кокосів і бананів. У SPA-ванни додають живі квіти, поєднуючи оздоровчий ефект гідро, аромо- й кліматотерапії (іони морських солей та фітонциди).

Всесвітньою славою користуються «Eden Roc Resort & SPA» у курортній столиці Флоріди Майамі та «Ojai Valley Inn & SPA» у Каліфорнії, де практикуються аюрведичні масажі з індійськими оліями, аеробіка для підтримування м`язового тонусу, косметичні аплікації, масаж Шіатцу тощо, також когорту елітних поповнюють чимало інших закритих клубних SPA-курортів в Альпійському поясі Європи та на островах Карибського басейну, Індійського й Тихого океанів.

З 90-х років практично всі європейські оздоровчі (бальнеологічні) курорти перейшли на концепцію організації wellness-дозвілля, диверсифікувавши свої курортні продукти.

Поряд з традиційними клінічними курсами в них зосереджено увагу на боротьбі із хворобами цивілізації, запроваджено інноваційні програми інтенсивної оздоровчо-відпочинкової SPA-релаксації (3-7 діб), зокрема «Антистрес», «Схуднення», «Краса і здоров’я» тощо.

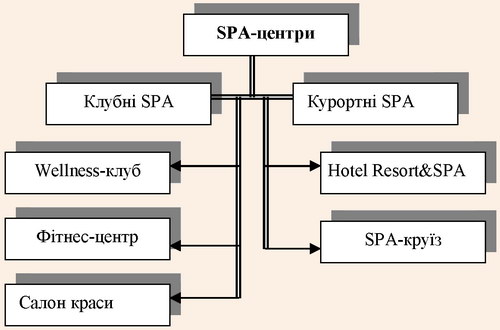
Лікувальні процедури для гостей такого курорту (серед яких чималий сегмент сьогодні становлять здорові люди, які сповідують активно-туристичні цінності відпочинку) не є обов`язковими, однак їх перелік чималий: питні курси, інгаляції, діатермія, діатрон, магнетотерапія, гальванічна ванна, інтерференційні хвилі, діадинаміка, ультразвук, інфрачервоний обігрівач, гірське сонце, мінеральні ванни, струменеві ванни, контрастний душ, масажні ванни, класичний масаж, підводний масаж, рефлексний масаж, фінська сауна, турецька лазня, басейн, парафін, газові інєкції, акупунктура, китайський масаж, фітнес, лімфодренаж, торфяні компреси, дієтичне харчування та ін.

Таким чином, сучасна концепція «SPA» сформувалася у США й Західній Європі наприкінці 80-х - на початку 90-х років ХХ ст. На сучасному етапі SPA має шість основних моделей, кожна з яких має свої особливості формування пакету послуг, терміну його надання та особливостей організації обслуговування.

* 1. **Послуги SPA-центрів при готельних підприємствах**

Діяльність SPA-центрів ґрунтується на використанні виключно ефективних природно-оздоровчих компонентів, які транспортуються з всесвітньо відомих рекреаційних місцевостей світу. Транспортування здійснюється з дотриманням технології збереження цілющих властивостей цих природних компонентів. Так, зокрема, здійснюється перевезення й зберігання грязей Мертвого моря з дотриманням необхідних біохімічних показників. Поряд з використанням природних компонентів SPA-центри взяли «на озброєння» найновіші досягнення й технології апаратної медицини, що значно підвищують ефективність комплексних SPA-процедур.

На початку ХХІ ст. триває структурно-функціональна диверсифікація SPA-бізнесу. Зараз у світі вже налічується щонайменше п’ять організаційних типів і підтипів SPA-центрів. Нижче наведено їхню типологію (рис. 1.4).



**Рис. 1.4. Типологія SPA-центрів**

Загалом організаційне розмаїття SPA-центрів ми поділяємо на два типи: клубні та курортні. Різниця між ними криється в особливостях геопросторового розташування. Клубні SPA-центри розташовуються у великих містах - центрах максимального споживацького попиту. Це інноваційний тип закладів муніципального дозвілля, що стоїть в одному ряду з таки типами закладів повсякденної міської рекреації як спортклуби, плавальні басейни (аквапарки), сауни, косметологічні клініки, клініки відновної терапії, центри нетрадиційної терапії. До цього типу відносимо такі підтипи: wellness-клуби, фітнес-центри та салони краси. Клуби - це найбільші за розмірами, поліфункціональністю сервісних продуктів і елітні за клієнтурою релаксаційно-оздоровчі комплекси клубного дозвілля. За режимом доступу вони можуть бути закритими (виключно для фіксованої кількості персоніфікованих членів клубу); напівзакритими (для членів клубу та обмежених квот додаткових гостей клубу) чи відкритими (для фіксованої кількості клієнтів). Wellness-клуби поєднують у собі кращі традиції клубного дозвілля та інноваційні програми SPA, фітнесу, технології і продукти геронтології тощо.

Доступнішими для населення організаційними формами клубного SPA є ті фітнес-центри й салони краси, які надають своїм клієнтам окремі SPA-послуги. Часто в таких центрах клієнтам, обмеженим у часі, пропонують SPA-інтенсиви: week-SPA (однотижневі), week-end-SPA (програми на вихідні) чи навіть day-SPA (одноденні (одноразові) процедури).

Серед курортних SPA-центрів виокремилися два підтипи: стаціонарні та круїзні.

Спеціалізовані SPA-круїзи щойно входять у моду, проте з огляду на вартість доступні вони лише обмеженому колу респектабельних споживачів.

Основною ж організаційною формою SPA-курорту у сучасному світі є Hotel Resort & SPA - це готельно-курортний комплекс, розташований у курортній місцевості, де використовуються природні лікувальні ресурси й функціонує центр SPA-рекреації; західний еквівалент вітчизняних санаторіїв з лікуванням, оснащених сучасним апаратним комплексом фізіотерапії та відповідно обладнаними SPA-процедурними кабінетами. На сьогодні найкращим в Україні прикладом курортних закладів цього типу є Hotel & SPA «Palmira Palace Resort & SPA» в Ялті та «Rixos-Прикарпаття» у Трускавці.

У рекреаційний комплекс курортних SPA-готелів неодмінно входять такі складові: відкриті і закриті басейни з термальною, морською чи звичайною водою (часто з ефектом гідромасажу), душі з ефектом масажу, грязева й парна лазні, лежаки з підігрівом для мокрого масажу. Між сеансами SPA гості можуть скористатися освіжаючими душами із регульованим струменем води. Душі бувають двох видів - тропічного або холодного полярного дощу. Альтернативою також є «крижаний туман». За бажанням до води додають аромоекстракти лимона, маракуї тощо.

Паралельно з неодмінними водними процедурами на SPA-курортах пропонуються безліч різновидів ручного масажу і послуги професійних східних масажистів, маски для обличчя і тіла, лімфодренаж, пілінги, обгортання, ароматизовані ванни тощо. При багатьох SPA-курортах працюють медичні центри, що спеціалізуються на лікуванні тих чи інших захворювань. Вони ж пропонують програми для вирішення таких проблем, як зайва вага, нервові розлади, а також послуги естетичної хірургії. У багатьох центрах складають спеціальні SPA-меню, продукти для яких добирають лікарі-дієтологи. Клієнти одержують збалансовані за живильними елементами страви і худнуть, не відчуваючи голоду.

Отже, основними SPA-процедурами поліфункціонального SPA-курорту є:

душ Шарко - струменевий душ;

перлові аромованни (масаж здійснюється пухирцями повітря, що пропускається через воду, в яку додають водорості чи ефірні олії);

камерні ванни (місцеві ванни для рук і ніг з метою поліпшення кровообігу і знеболювання);

гідромасаж - підводний масаж різноспрямованими струменями повітря і води (у багатьох центрах у воду додають ефірні олії);

грязелікування - аплікації лікувальних грязей;

масажі - спеціалізовані (місцеві, загальні) та східні з ароматичними й лікувальними оліями;

лімфодренаж - ручний масаж, що поліпшує лімфообіг;

ендермологія - механічний масаж із застосуванням вакууму;

пресотерапія - поліпшення відтоку крові і лімфи під дією підвищення тиску в спеціальному «чоботі»;

світлотерапія - слабке ультрафіолетове опромінення;

кріотерапія - аплікації холодного гелю для поліпшення кровообігу;

стоунтерапія - масаж тіла за допомогою гарячих каменів базальтової породи і холодних з білого мармуру;

кардіотренінг - дозовані тренування в залі тренажерів під керівництвом інструктора.

На базі основної класифікації світового SPA базується формування різного роду SPA-підприємств, таких як SPA-курорти та SPA-готелі. Але слід розуміти різницю між поняттями готель зі SPA (зоною, центром) і SPA-готель. Якщо в першому випадку мається на увазі наявність додаткового сервісу організованого за принципом «курорт одного дня» (Day-SPA в складі: салон краси, косметологічний кабінет, банний SPA, кілька спеціалізованих SPA кабінетів, зона фітнесу), то SPA-готель − це підприємство індустрії гостинності, орієнтоване на надання комплексу послуг, заснованих на використанні традиційних методів курортології та натуротерапії в цілях профілактики, оздоровчого відпочинку та косметологічної корекції.

Умовно можна розділити всі SPA-центри при готелях з огляду на їх територіальне розташування: міські та заміські. Принципову різницю між ними можна виокремити у формулі:

SPA при готелі в місті − це послуги гостинності + додаткові оздоровчі процедури.

SPA при готелі за містом − це послуги оздоровчого відпочинку + послуги гостинності. Заміські готелі також поділяються на SPA-готелі і готелі зі SPA.

Послуги SPA-центру в заміських готелях − це в основному програми, розраховані на більш тривале перебування клієнта в SPA-центрі. Обов'язковою частиною таких програм є лікарський контроль і цільове очікування видимого результату, наприклад, для зниження ваги.

Якщо в SPA-центрах у заміських готелях SPA продукт пропонується у вигляді індивідуальних комплексних програм, як правило, розписаних на весь період перебування клієнта, то для міських готелів характерні продажу експрес доглядів і SPA процедур у вигляді пакетів (окремих технологічно взаємопов'язаних SPA процедур).

Для готельних SPA-центрів, орієнтованих на клієнта з міста, рекомендована організація популярних процедур так званого безопераційного омолодження для досягнення швидкого видимого результату (за рахунок RF, IPL і лазерних технологій). Наявність зазначених процедур дозволять істотно збільшити прибутковість кабінетів косметології. Більше того, для закріплення ефекту клієнтові потрібно пройти серію процедур (як правило, 3-5 процедур з інтервалом 1-2 тижні), що робить його частим гостем і збільшує шанси на продаж інших послуг.

Загальна структура приміщень та спектр послуг виглядає наступним чином:

. Зона очікування (рецепція + фітобар + громадське харчування)

. Волога зона (аква зона + термальна зона)

. SPA-процедури

. Зона краси

. Зона релаксації і відпочинку

. Фітнес зона.

Функціонально-типологічні складові SPA-комплексу формуються набором послуг, які доцільно згрупувати у відповідності до функціональних процесів, які відбуваються в ньому.

Зона очікування. Необхідно забезпечити можливість одночасного перебування великої кількості відвідувачів і надання їм необхідних послуг, а також передбачити простий і швидкий доступ до всіх приміщень вхідної зони та комунікаційних вузлів.

Аква зона. Приміщення, виділені під цільове використання методик водолікування, а також кабінети для проведення процедур з використанням вологого середовища. Обладнано таким устаткуванням як басейни: плавальні; спортивні; для стрибків в воду; гідромасажні; комбіновані. Ванни: гідромасажні, бальнеологічні. Душі: каскадний, циркулярний, Шарко. Флотарії (пристрої для створення ефекту невагомості). Особливу увагу при облаштуванні вологої зони варто приділити басейну і ванні. Це повинно бути професійне устаткування, розраховане на більш інтенсивну експлуатацію, ніж побутове. Таке устаткування має спеціальні системи очищення і дезінфекції, не передбачені в побутових моделях .

Термальна зона. Функція самостійна (відвідування конкретно лазень), або підготовча до SPA процедур (прогрівання тканин, м'язів). Найбільш оптимальними є: хамами і кедрові бочки, які мають найменшу кількість протипоказань. Сумнівними є інфрачервоні сауни, тому що в них теплопередача може супроводжуватися електромагнітним випромінюванням.

Зона проведення SPA-процедур. Зона SPA процедур: таласотерапії, грязелікування і масажу, а також кабінети косметологічного і естетичного догляду. Багатофункціональні SPA кушетки, на яких можна проводити як сеанси масажу, так і різноманітні SPA і косметологічні процедури. Кушетки з водяним матрацом і ефектом флотації. Наявність фізіотерапевтичного устаткування залежно від концепції SPA.

Зона краси. У цій зоні пропонуються іміджеві послуги: перукарні, манікюр і т.д. Базовий перелік устаткування для салону краси, тільки з урахуванням SPA-специфіки. Ця зона не є обов'язковою, однак концепція повноцінної й комплексної пропозиції для клієнта вимагає присутності цієї популярної послуги.

Зона релаксації. Спеціально відведене місце для відпочинку клієнтів після процедур і між ними. Устатковано ергономічними шезлонгами, масажними кріслами, кушетками з водяним матрацом для аква-медитації, арома- і хромоустановками. Для проведення сеансів релаксації та медитації можуть використовуватись спортивні зали та зони відпочинку при процедурних кабінетах, лазнях, басейнах.

Фітнес-зона. Приміщення для загальної фізичної підготовки організму людини. Проводиться у спеціально обладнаних спортивних залах.

Таким чином, перелік основних послуг SPA-центру при готелі може відрізнятися від переліку послуг SPA-готелів згідно наявності територіального розташування, лікувальної сировини, основних функціональних зон та професійної спрямованості центру.

**1.3. Особливості класифікації SPA - туризму**

Велнес та SPA- туризм є принципово новою течією, розрахованою на фізично і ментально здорових людей та спрямованою на підтримання загального здоров'я та соціального благополуччя.

На думку теоретиків велнесу, його не слід асоціювати з лікувальним туризмом, оскільки велнес передбачає первинну профілактику захворювань, тоді як лікувальний туризм являє собою профілактику другого-третього рівня чи навіть реабілітацію, що спрямовані на перешкоджання розвиткові вже існуючих захворювань чи відновлення втраченого стану [8, c.13].

Виходячи з цього, поняття SPA-лікувальний / лікувально-оздоровчий туризм (heаlth tourism) є узагальнюючою категорією, що охоплює оздоровчий (велнес) та лікувальний (більш традиційний лікувальний, санаторно- лікувальний, медичний) туризм. При чому термін «SPA» може відноситися як до SPA-велнес концепції, так і до концепції традиційного лікувального туризму. Схематично, співвідношення цих категорій зображено на рис. 1.5.

Українська SPA асоціація та Союз професіоналів SPA, готелів та велнес- курортів України – єдині, виявлені експертом професійні національні SPA- асоціації в Україні, – не пропонують власних класифікацій. Натомість в Україні існує офіційна статистична класифікація санаторно-курортних і оздоровчих закладів, яка включає санаторії, пансіонати з лікуванням, санаторії-профілакторії, будинки і пансіонати відпочинку, бази та інші заклади відпочинку, а також заклади 1-2 денного перебування.

ТУРИЗМ

Інший

Діловий

Пізнавальний

Лікувально-оздоровчий

З метою попередження захворювань

З метою одужання від хвороб

Покращення загального здоров’я

Попередження конкретних захворювань

**Рис. 1.5. Основні категорії SPA-лікувального туризму**

Нижче наведено співставлення міжнародної класифікації SPA-закладів та їх аналогів, існуючих в Україні. Труднощами класифікації є те, що окремі категорії, а саме: «SPA-дестинація» та «SPA-мінеральні джерела», не використовуються і не пояснюються в Україні, а поняття «SPA-курорт» в українській практиці означає місце або територію, тоді як за європейськими стандартами SPA-курорт є закладом, а місце або територія визначається як «SPA- місто», «SPA-територія» або «місто-курорт» (табл. 1.2).

В Україні законодавством визначається тільки поняття «санаторно- курортні та оздоровчі заклади», а поняття SPA-велнес туризму у нас слугують для означення додаткових готельних послуг чи послуг побутового обслуговування населення (у випадку SPA-центрів) [46, c.51].

Таблиця 1.2

**Співвідношення класифікацій SPA-закладів**

|  |  |
| --- | --- |
| Класифікація SPA-закладів за Міжнародною SPA- Асоціацією  (ISPA) | Аналогічні заклади в Україні |
| Клубні SPA (без послуг проживання) | SPA-центри клубного типу – заклади, що надають побутові послуги для населення |
| SPA-круїзи | Морські, річкові круїзи з елементами SPA |
| Денні SPA (без послуг проживання) | Салони краси, SPA-центри, сауни, лазні та інші подібні заклади – що надають побутові послуги для населення. Курортні поліклініки, бальнеологічні та грязелікарні тощо (без послуг проживання) |
| SPA-дестинації SPA-готелі | Санаторії та пансіонати з лікуванням  Готелі зі SPA- зоною  Будинки, пансіонати, бази та інші заклади відпочинку зі SPA—зоною |
| SPA- медичні заклади | Стаціонарні лікувальні заклади |
| SPA- мінеральні джерела | Санаторії та пансіонати з лікуванням, що базуються на мінеральних джерелах |
| SPA—курорти | Санаторії та пансіонати з лікуванням |

Основними оздоровчими ресурсами, використовуваними в ході ЛОТ є: кліматотерапія – лікування за допомогою сприятливого для конкретного організму клімату; бальнеотерапія увазі лікування мінеральними водами; пелоїдотерапія – це лікування спеціальними грязями; телассотерапія – лікування за допомогою сприятливих властивостей морської води; айротерапія – оздоровчі процедури з використанням гірського повітря; спелеотерапія – використання при лікуванні мікроклімату печер; фітотерапія – мікрокліматом фітоценозів, тобто використання цілющих властивостей рослин.

Цілющі властивості природно-кліматичних ресурсів вивчалися ще з давніх часів. У наш час існує наука курортологія – галузь медичних знань, що вивчає мінеральні води, лікувальні грязі, клімат (у межах лікувальних місцевостей) та їх використання з профілактичною та лікувальною метою.

Сучасна курортологія – це, насамперед, фізична реабілітація за допомогою кінезотерапії – «лікування рухом». Останніми роками на курортах України відроджуються традиційні теренкури, чудові паркові зони, гірські маршрути, стежки ближнього і дальнього лікувального туризму та інші способи, що в світовій курортній практиці позначаються терміном recreation facility (оздоровчі послуги) [28, c.41].

Розглянемо більш детально три основних типи курортів: бальнеологічні, грязеві й кліматичні.

На бальнеологічному курорті головним лікувальним фактором слугують природні мінеральні води. Вони використовуються для питного лікування, ванн, купання в лікувальних басейнах, усіляких душів, а також для інгаляцій, полоскань і зрошень.

Мінеральні води - це складні розчини, в яких компоненти знаходяться у вигляді іонів, недіссоціірованих молекул, колоїдних частинок та розчинних газів. Вони містять речовини, які містяться в організмі людини, їх лікувальні властивості полягають у встановленні рівноваги. Хімічний склад мінеральних вод точно відомий і його можна створити у лабораторних умовах. Але дія таких вод не є лікувальною [54].

У наш час spa готелі і готелі зі spa комплексами (зазвичай об'єкти розміщення високої категорії), як правило, розташовані на бальнеокурортах поруч з термомінеральними джерелами, що дає можливість використовувати воду певного хімічного складу і температури для різних лікувальних, оздоровчих та косметичних цілей.

Мінеральні води розрізняють за составом, ступенем мінералізації, температурою, кислотно-лужною реакцією. Також мінеральні води у своєму складі містять біологічно активні мікрокомпоненти: залізо, миш'як, йод, бром, бор т. і.

За температурою мінеральні води ділять на холодні і теплі, гарячі або термальні, та дуже гарячі, або високотермальні [14].

Відомості про цивілізоване використання цілющих мінеральних вод дійшли до нас з глибини віків. Численні археологічні знахідки свідчать про те, що практика оздоровлення мінеральними водами існувала ще у І тис. до н. е., давні люди вважали мінеральні води джерелом здоров'я, сили та краси. У працях Гіппократа описуються лікувальні властивості річкової, солоної і морської води. «Іn balneis salus» («Здоров'я — це купання») — правдивість цього твердження Гіппократа доведена практикою використання оздоровчої сили води [16].

Ще давні греки застосовували ванни з постійними складовими, щоб поправити здоров'я. Відомі римські купальні - терми - з'явилися незадовго до нашої ери. З поширенням християнства в середньовічній Європі банну культуру забули. Лише наприкінці ХVII ст., Коли було доведено, що водні процедури роблять цілющий вплив на організм людини, вони знову стали затребувані, хоча на Сході ця традиція не переривалася (згадаємо, наприклад, турецьку лазню хаммам, існуючу впродовж багатьох століть).

Мінеральні води допомагають вилікуватися від численних недуг. Серед пацієнтів бальнеологічних курортів переважають люди з захворюваннями шлунково-кишкового тракту, серцево-судинної і нервової систем, дихальних шляхів, опорно-рухового апарату. Ефективність лікування низки захворювань на бальнеологічних курортах підтверджують результати медичних досліджень.

Лікування у ваннах з мінеральними водами застосовують на курортах Кисловодська, Сочі, П'ятигорська і ще кількох міст. У Єсентуки, Желєзноводську і Марциальних Водах, навпаки, практикують прийом мінеральної води всередину, через її особливі властивості знижувати шлункову секрецію і надавати жовчогінну дію [10].

У spa комплексі великого дорогого готелю, окрім звичайного набору (Сауна, басейн, масаж), клієнтам щодня пропонується водна терапія, яка у вазі наявність різноманітного фізіотерапевтичного обладнання і ліцензованих фахівців - медиків і косметологів. У ньому передбачені кабінети для гідротерапії, по косметичному догляду за обличчям і тілом, сауна, (міні басейн, spa бар, зали для групових/індивідуальних занять фітнесом або іншими видами фізичних вправ (Йогою, аквааеробікою та ін.), зона релаксації, роздягальня. Такі готелі можуть бути розташовані як у межах міста, так і за його межами, навіть на гірськолижних курортах, де все частіше spa програми пропонуються як додаткова послуга. Наприклад, учасники конференції або виставки можуть пройти інтенсивний курс для релаксації, зняття стресу або схуднення.

Грязеві курорти прив'язані до родовищ лікувальних грязей (пелоїдів). Грязелікування використовується переважно при патології суглобів, нервової системи травматичного походження, а також гінекологічних та деяких інших захворювань. Завдяки сучасним методам і новітнім технологіям грязелікування дає змогу досягти високих медичних результатів, що сприяє зростанню популярності грязевих курортів серед людей, які потребують лікарської допомоги.

Лікувальні грязі (пелоїди) - це пластичні маси, які складаються з органічних та мінеральних речовин. Грязі використовують у підігрітому стані. До прісноводних грязей відносяться лікувальні торфи та сапропель. Ілові сульфідні грязі морських заток та солених озер є у донних покладах [14].

У лікувальній практиці курортів використовують також такі природні лікувальні ресурси як:

соляні шахти для галотерапії;

перегріті гази та водяні пари, багаті йодом та бромом;

кумисолікування;

апітерапія – лікування продукцією бджільництва;

фітотерапія

На курортах Євпаторії та П'ятигорська в санаторіях використовують лікувальні властивості грязі мула, в санаторіях Підмосков'я пропонують лікування сапропелевими грязями, а торф'яні грязі практикують на курорті Моршин на Україні. [14].

Кліматичні курорти настільки ж різноманітні, як і сам клімат. У структурі кліматичних курортів світу лісові (рівнинні) становлять 11,3%, гірські — 24,2%, клімато-кумисо-лікувальні — 4,2%. Кожному з них властива унікальна комбінація погодно-кліматичних факторів (температура, атмосферний тиск, сонячне випромінювання тощо), що використовуються з лікувально-профілактичною метою. Від поєднання цих факторів залежить профіль курорту. Якщо лісові курорти з характерним для них континентальним кліматом приймають переважно осіб, що страждають захворюваннями верхніх дихальних шляхів, астмою, розладами нервової системи, то перебування на гірських курортах рекомендується при початкових формах туберкульозу і малокров'ї.

Найбільш поширений тип кліматичних курортів — приморські. У структурі кліматичних курортів світу вони становлять 60,3 %. Дедалі більше туристів відкривають для себе можливості поєднувати відпочинок на морі з ефективним лікуванням. Морський клімат сприяє подоланню багатьох хвороб. Він позитивно впливає на людей із захворюваннями крові, кісткової тканини, лімфатичних залоз [54]. Після завершення курсу лікування самопочуття пацієнтів поліпшується, тривалий час вони можуть обходитися без медикаментів чи скоротити дози лікарських препаратів.

Ще один різновид кліматичних курортів — клімато-кумисо-лікувальні— розташовані в степовій зоні й відомі своїм комбінованим методом лікування, що поєднує цілющі властивості сухого степового клімату і кумису — кисломолочного напою з кобилячого молока. Кумис підвищує засвоюваність білків і жирів, сприяє збільшенню маси. Таких курортів у світі всього близько 40.

Аеротерапія - лікувальний і профілактичний вплив відкритого свіжого повітря - важливий метод, який можна застосовувати в будь-яких кліматичних районах у всі пори року. Аеротерапія є основою кліматолікування, складовою частиною санаторно-кліматичного режиму. Вплив свіжого повітря під час прогулянок, екскурсій, спортивних ігор і т.д. є елементом аеротерапії, кліматичним фоном, на якому найефективніше діють спеціальні види аеротерапії. До них відносять:

тривале перебування (включаючи сон) на відкритих верандах, балконах і т.д.;

перебування (сон) на березі моря є різновидом аеротерапії, при якому на організм людини діє морське повітря, насичене морськими солями, озоном, фітонцидами морських водоростей (морська аеротерапія);

повітряні ванни - дозована дія свіжого повітря на організм повністю або частково оголеної людини.

Геліотерапія - застосування сонячних променів з лікувальною і профілактичною метою.

Основним дієвим фактором в геліотерапії є енергія електромагнітного (світлового) випромінювання Сонця в діапазоні довжин хвиль 290-3000 нм, який містить основну частину загального потоку сонячної радіації і, проходячи через атмосферу, досягає земної поверхні в послабленому вигляді. Випромінювання цього діапазону за міжнародною класифікацією поділяють на три частини: ультрафіолетову -УФ (коротше 400 нм), видиму (400-760 нм), інфрачервону – ІЧ (довше 760 нм). В свою чергу УФ - радіацію поділяють на довгохвильову частину - УФ-А (315-400 нм), короткохвильову - УФ-В (280-315 нм) і УФ-С (коротше 280 нм), яке затримується атмосферою.

При геліотерапії на тіло людини діє сонячна радіація, яка випромінюється або безпосередньо від Сонця (пряма радіація), або від небесного простору (розсіяна радіація), або від поверхні різних предметів (відбита радіація). Органи, які безпосередньо сприймають сонячну радіацію, - це шкіра і очі.

Сонячне випромінювання є потужним засобом профілактики і лікування ряду захворювань і патологічних станів. Воно збільшує працездатність людини, підвищує опірність до різних інфекцій і простудних захворювань, прискорює загоювання ран і виразок, підсилює тканинне дихання, затримує розвиток атеросклерозу і т.д.

Таласотерапія як один з методів кліматотерапії має різне тлумачення. В широкому розумінні таласотерапія включає використання з метою загартовування і лікування різних кліматичних, бальнеологічних і гідротерапевтичних факторів, пов'язаних з перебуванням біля моря. В такому розумінні таласотерапія по суті примикає до кліматотерапії, оскільки в неї включається і аеротерапія, і геліотерапія. Правда, аеротерапія на березі моря має свої особливості як щодо впливу на організм (дія морських солей, аерофонів), так і щодо організації. У вужчому розумінні таласотерапія включає в себе морські купання [15]. Цей вид кліматобальнеологічного впливу є специфічним для таласотерапії і має найбільший ефект. Оздоровлюючу дію на організм і настрій людини надають купання в морі, сонячні ванни,прогулянки по березі, що в комплексі освіжає і оновлює шкіру, заспокоює нерви,зміцнює м'язи, удосконалює не тільки тіло, але і душу. Тому перебування в дуже модних нині готелях з центрами таласотерапії - не стільки лікування, скільки відпочинок і приємне проведення часу з користю для здоров'я. Французькі косметологи з'ясували, що ефект від тижневого курсу зберігається шість вісім місяців.

За допомогою різноманітних водних процедур так званого spa меню, пропонованого в кожному конкретному центрі, можна підвищити м'язовий тонус, розслабитися, позбавитися від захворювань і стресів, схуднути і помолодшати. Бажано, щоб всі процедури були узгоджені з лікарем, оскільки багато хто з них має протипоказання [14].

Гідротерапія включає безліч різної техніки: душ, ванни (загальні, місцеві, сидячі), парові інгаляції, розтирання, компреси (гарячі і холодні), обгортання і багато що інше. В середньому процедура триває 15-20 хвилин, деякі – три чотири хвилини (наприклад, зрошування порожнини носа). Найбільш популярні душ і ванни. Душ м'яко закутує тіло або, навпаки, масажує (тонізує) його. Причому водні потоки повинні прямувати від периферичних органів до серця. Душі, розрізняються по температурі: холодний (+8 – +18°C), індиферентний (+33 – +35°C), теплий (+36 – +38°C), гарячий (від +40°C); формою і напряму струменів: дощовий, голковий, пиловий, циркулярний, струєвой (душ Шарко і шотландський), віяловий, висхідний; по ступеню тиску води: низьке (до 1 атм), середнє (1,5- 2 атм), високе (2,5-4 атм); по локалізації дії: загальний або місцевий. Наприклад, підводний душ масаж проводиться в спеціальній ванні з компактним струменем води, внаслідок чого у пацієнта поліпшуються кровообіг і лімфоток, виявляється тонізуюча дія на організм. Серед технічно складних можна відзначити комплексну душову установку Snail shower, в якій суміщено сім видів душу (циркулярний, дощовий, пиловий, тропічний, голковий, віяловий і шотландський) і виявляється дія на органи відчуттів: дотик (масаж тіла струменями різної форми, температури і тиску), нюх (ароматерапія), зір (спеціальне освітлення). Різні ванни діляться на загальні, місцеві і напівванни. У spa центрах широко застосовуються ванни з мінеральною водою (вуглекислою, сірчановодневою, радоновою, азотною, хлоридною, натрієвою) різного ступеня мінералізації і температури. Багато пані віддають перевагу перловим ваннам, коли вируючі бульбашки повітря роблять своєрідний «тактильний масаж». Молекули озону проникають крізь шкіру і активізують антиоксидантну систему в поверхневих тканинах. У сидячих ваннах для стегон застосовують і холодну, і гарячу воду (за свідченнями), так само, як і для місцевих ванн (для ніг або рук). У дорогих spa готелях часто пропонують «ванну Клеопатри», призначену для ухвалення водних процедур у поєднанні з ароматерапією. У неї можуть бути додані морська вода або сіль, водорості, вино, молоко, мед, пелюстки троянд, зелений чай, настої трав і квітів, а також лікарські засоби. Вона використовується для гартування, профілактики і лікування різних захворювань, зняття стресу. Обтирання застосовуються в лікувальній і гігієнічній меті, а також для гартування. Вони можуть бути загальними або місцевими, з додаванням солей або ефірних масел для посилення дратівливої дії на шкіру [4]. Укутування бувають повними або частковими, вологими або сухими. Широко використовуються місцеві вологі укутування. Холодні компреси викликають спазм поверхневих судин, гарячі підсилюють місцевий кровотік і метаболізм, знижують м'язовий тонус. У spa центрах застосовують і аплікації з лікувальною гряззю, глиною або відварами трав. Активними водолікувальними процедурами вважаються холодні розтирання і обливання водою різної температури [33].

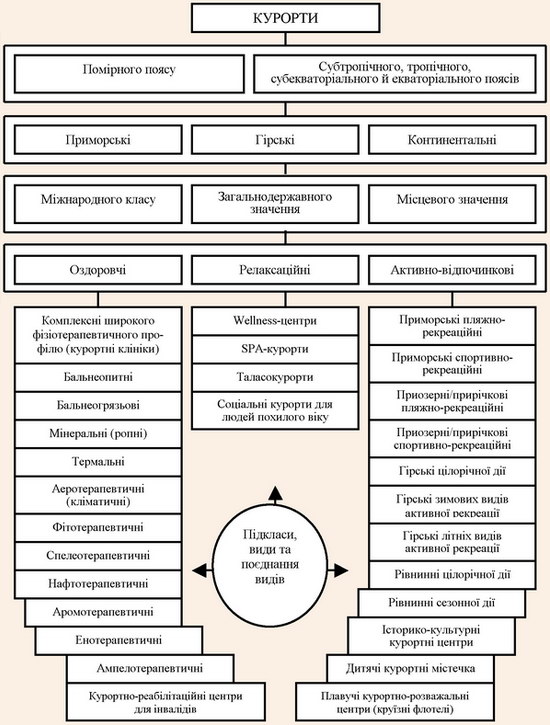
У практиці курортного обслуговування населення найпоширеніші такі загальноприйняті типології курортів:

за медико-курортологічними технологіями: комплексні, бальнеопитні, бальнеогрязьові, таласо-, аеро-, фізіо-, фіто-, аромо-, ено-, ампелотерапевтичні та ін.;

за медико-оздоровчим профілем (хворобами): серцево-судинні, обміну речовин, неврологічні, опорно-рухові, післяопераційних станів, легеневі, шлунково-кишкові, сечостатеві тощо.

Генетична класифікація організацій і територіальних курортно-рекреаційних систем ґрунтується на засновницькому профілі їхньої діяльності. Подальший поділ зводиться до розмежування досліджуваних об’єктів на підкласи, види та підвиди.

На підставі синтезу положень курортної систематики міжнародних і вітчизняної наукових шкіл рекреалогії й туристичної курортології Михайло Рутинський розробив інтегральну класифікаційну схему видів курортів (Рис. 1. 6) [33].



**Рис. 1.6. Генетична класифікація курортів**

Наведену класифікацію не вважають вичерпною, оскільки з кожним роком з’являються нові концепції курортно-рекреаційного обслуговування, і відповідно, триває процес подальшої диверсифікації курортних закладів.

**Висновки до розділу 1**

Сьогодні, SPA - це спосіб відновлення гармонії духу й тіла шляхом водних купелей та пов’язаних із ними оздоровчих заходів; це комплекс процедур для оздоровлення всього організму з використанням води (звичайної, прісної, а також мінеральної і морської), мінеральних солей, мінеральних і торфових грязей, морських водоростей і преформованих препаратів. Треба уточнити, що преформовані препарати - це препарати на основі природних лікувальних ресурсів: харчові біодомішки, води з біодомішками, грязьові розчини, грязьові витяжки, грязьові маси з домішками біологічно активних компонентів тощо, які чинять лікувальну чи профілактичну дію на організм людини при внутрішньому або зовнішньому застосуванні.

Сучасний ринок туристичних SPA-послуг представлений різними моделями, які мають свої особливості. Класифікація сучасних моделей SPA будується по культурно-географічній ознаці, за якою виділяють американську, французько-італійську, австрійську, німецьку, східну й слов’янську моделі SPA.

На базі основної класифікації світового SPA базується формування різного роду SPA-підприємств, таких як SPA-курорти та SPA-готелі. Але слід розуміти різницю між поняттями готель зі SPA (зоною, центром) і SPA-готель. Якщо в першому випадку мається на увазі наявність додаткового сервісу організованого за принципом «курорт одного дня» (Day-SPA в складі: салон краси, косметологічний кабінет, банний SPA, кілька спеціалізованих SPA кабінетів, зона фітнесу), то SPA-готель − це підприємство індустрії гостинності, орієнтоване на надання комплексу послуг, заснованих на використанні традиційних методів курортології та натуротерапії в цілях профілактики, оздоровчого відпочинку та косметологічної корекції. Умовно можна розділити всі SPA-центри при готелях з огляду на їх територіальне розташування: міські та заміські. Принципову різницю між ними можна виокремити у формулі:

SPA при готелі в місті − це послуги гостинності + додаткові оздоровчі процедури. Послуги SPA-центру в заміських готелях − це в основному програми, розраховані на більш тривале перебування клієнта в SPA-центрі. Обов'язковою частиною таких програм є лікарський контроль і цільове очікування видимого результату, наприклад, для зниження ваги.

Якщо в SPA-центрах у заміських готелях SPA продукт пропонується у вигляді індивідуальних комплексних програм, як правило, розписаних на весь період перебування клієнта, то для міських готелів характерні продажу експрес доглядів і SPA процедур у вигляді пакетів (окремих технологічно взаємопов'язаних SPA процедур).

SPA при готелі за містом − це послуги оздоровчого відпочинку + послуги гостинності. Заміські готелі також поділяються на SPA-готелі і готелі зі SPA. Для готельних SPA-центрів, орієнтованих на клієнта з міста, рекомендована організація популярних процедур так званого безопераційного омолодження для досягнення швидкого видимого результату (за рахунок RF, IPL і лазерних технологій). Наявність зазначених процедур дозволять істотно збільшити прибутковість кабінетів косметології. Більше того, для закріплення ефекту клієнтові потрібно пройти серію процедур (як правило, 3-5 процедур з інтервалом 1-2 тижні), що робить його частим гостем і збільшує шанси на продаж інших послуг.

**Розділ 2. АНАЛІЗ ОСОБЛИВОСТЕЙ SPA - ТУРИЗМУ В СВІТІ ТА УКРАЇНІ**

**2.1. Аналіз SPA-туризму: провідні дестинації світу**

Найбільшим сучасним SPA-туристичним регіоном у світі за кількістю подорожей є Азіатсько-Тихоокеанський регіон (у 2016 р. сюди було здійснено 53,3 млн. SPA-подорожей). Проте доходи від SPA- подорожей найбільшими є в Європі, що заробляє майже вдвічі більше ніж Азіатсько-Тихоокеанський регіон. Основними міжнародними SPA- напрямками (за кількістю подорожей) в Європі є ІSPA-нія, Італія, Франція, Німеччина, Великобританія та Австрія. [2, 18].

В даний час таласотерапія займає одне з провідних місць серед методів лікування і оздоровлення багатьох світових курортів та є невід'ємною частиною SPA-індустрії в світі. Галузь SPA-туризму є досить відомою в світі, яка розвивалась ще з давніх-давен. Наразі SPA-туризм розвивається високими темпами і стає все більш популярним у всьому світі. Мало того, що це оздоровлення, лікування та релаксація для людей, так це ще і прибуток для приймаючих туристів країн. Наприклад, Чехія приймає близько 3 млн. чоловік з 5 більш ніж 70 країн світу, а на території Німеччини розташовано більше як 300 SPA-курортів, які приймають понад 1 млн осіб з країн Європи, США і Канади. SPA-курорти Мертвого моря, яке належить Ізраїлю та Йорданії, щорічно приймає більш ніж 9 млн. туристів. Також багато всесвітньо відомих курортів (Віші, Евіан) і центрів таласотерапії, які знаходяться у Франції (табл. 2.1.) [18].

З зазначеного можна зробити висновок, що нині SPA-туризм у світі розвивається досить динамічно і його темпи перевищують темпи розвитку індустрії туризму в цілому. Але при цьому туристичні потоки в SPA-туризм концентруються у порівняно невеликій кількості дестинацій, які і відображають географію SPA-курортів та SPA-туризму. Як ми вже згадували, в XVIII столітті в Європі найвідомішим був курорт SPA в Бельгії, куди щорічно з`їжджалося все шляхетне суспільство Європи (включаючи і Україну, як показує приклад С. Вітт-Потоцької). [8]

Таблиця 2.1.

**Найпопулярніші дестинації SPA-туризму в світі**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Кількість туристів/рік  (млн. чол.) | Дохід/рік (млрд. дол.) | Основні SPA-курорти |
| Німеччина | | |
| 242 | 29,1 | Баден-Баден, Вісбаден |
| Франція | | |
| 35,7 | 56 | Віші, Біаріцц, Евіан |
| Мертве море (Йорданія, Ізраїль) | | |
| 9,3 млн. (Йорданія – 6  млн., Ізраїль - 3,3 млн.) | 3,5 млрд. дол. (1 млрд. –  Йорданія та 2,5 млрд.  Ізраїль) | Пляжі Амман, Сваймех (Йорданія),  Калія Біч, Неве Мідбар-Біч (Ізраїль) |
| Болгарія | | |
| 9 | 6,4 | Золоті піски, Санданскі |
| Чехія | | |
| 3,3 | 5 | Карлові Вари, Тепліце, Яхимов |

На сьогодні бельгійський курорт SPA втратив своє виняткове значення в Європі, натомість зараз найпопулярнішими є 6 таких п’ять дестинацій, серед яких найбільшими за кількістю туристів є: Німеччина (242 млн.), Франція (35,7 млн.), Мертве море (9,3 млн.), Болгарія (9 млн..), та Чехія (3,3 млн. туристів). Найвідомішим центром SPA-туризму в Німеччині є «Баден-Баден», в Франції – «Віші», в Болгарії – «Золоті піски», а в Чехії – «Карлові Вари».

Таблиця 2. 2

**Головні центри SPA-туризму в світі [9]**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| № | Країна/курорт/ загальна вартість туру\* | Особливості | Оздоровча спеціалізація | SPA- програма, вартість туру | Екскурсії, визначні пам’ятки |
| 1 | Болгарія: Золоті піски (800 у.о.) | Два лікувальних чинника: море та артезіанські свердловини зі слабомінералізованими водами | Лікування дихальних шляхів, захворювань нервової системи | Бальнеологія, таласотерапія (близько 150 у.о.) | Екскурсія «Балчик – мис Каліакра» - відвідання резиденції румунської королеви Марії. Головні пам’ятки: величезні алеї троянд та кактусів (3 м висотою). Найближче велике місто - Варна, яке було побудовано 7 тис. років тому, тут містяться 2 комплекси римських термальних лазень. |
| 2 | Чехія: Карлові Вари (900 у.о.) | Курорт зазнав слави міжнародної оздоровниці завдяки своїм мінеральним джерелам (12 гарячих та 1 холодне) | Захворювання шлунково- кишкового тракту, проток внутрішньої секреції, опорно- рухового апарату, цукровий діабет | Бальнеологія. Зазвичай CПА- програми включено до вартості турпакета | Пізнавальна оглядово- пішохідна екскурсія Карловими Варами, відвідування музею-заводу найпопулярнішого чеського напою. «Бехеровка». |
| 3 | Йорданія: Мертве море (1000 у.о.) | Особливе ультрафіолетове випромінювання (відсутній шкідливий вплив через наявність у повітрі «парасольки» з мінеральних аерозолів). Головні «ліки» - вода Мертвого моря, насичена різноманітними мінеральними солями та мікроелементами | Шкіряні захворювання, порушення опорно- рухового апарату, хвороби м`язів та сухожиль, неврози | Таласотерапія (близько 300 у.о.) | Екскурсія до Петри – «рожевого» міста, де міститься понад 800 пам`яток стародавньої архітектури. Поблизу міста розташований унікальний палац, вирізаний у скелі. |

## Продовження таблиці 2.2

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 4 | Німеччина: Баден-Баден (1200 у.о.) | Курорт розташований у лісовій зоні на висоті 112-1003 м над рівнем моря. Основний лікувальний чинник – термальні (до +68,8 С) джерела мінеральних вод | Порушення обміну речовин, захворювання органів травлення, серцево- судинної системи, гінекологія, алергії | Бальнеологія (близько 800 у.о.) | Екскурсія до «Європи-парку» (німецького «Діснейленду») – 45 км від Баден- Бадена. Парк складається з тематичних регіонів: Німеччина, Франція, Італія, Швейцарія, Австрія, Росія, ІSPA-нія, Англія, Нідерланди, Скандинавія, Шотландія, Країна вікінгів |
| 5 | Франція: Віші (1500 у.о.) | Розташований у центрі Франції на берегах озер та річки. Відомий своїми термальними джерелами, яких нараховується 15, з них 6 – з питною мінеральною водою. Температура води в джерелах – від 15 до 75С | Захворювання шкіри, порушення опорно- рухового апарату, органів травлення, порушення обміну речовин | Бальнеологія. Вартість SPA- процедур зазвичай включено до вартості туру | Екскурсія до Парку Вулканів, розташованого поруч з Віші. Тут можна потрапити до центру згаслого вулкану. Також екскурсії до середньовічних замків. У 3 годинах їзди від курорту – Париж |

\*Вартість тур пакета для 1 особи (7 днів, переліт, трансфер, готель 4\*, напівпансіон (сніданок + вечеря).

Німеччина – одна з відомих країн, яка спеціалізується на оздоровчо- лікувальних курортах. У Німеччині самою відомою дестинацією є «Баден- Баден». Причиною такої популярності є термальні джерела, цілюща сила яких була відома ще стародавнім римлянам в III столітті. Лікувальний курс в Баден- Бадені рекомендований при загальній слабкості і млявості, порушеннях рухового апарату, функціональних розладах після інсульту і ще цілого ряду захворювань.

В даний час використовується 20 джерел, температура яких коливається від +56 до +69. «Вісбаден» нараховує близько 26 термальних джерел, які відомі ще з часів Римської імперії - перша відома згадка відноситься до 77 р. н. е. в «Природній історії» Плінія Старшого. Місце називалося тоді «Aquae Mattiacorum» (рос. Джерела Маттіаков) по імені проживав в цих місцях дружнього римлянам хаттского племені. Сьогодні у «Вісбадені» працює кілька термальних центрів. Величезний саунний ландшафт оточує римсько-ірландські лазні в знаменитих Термах Кайзера Фрідріха (Kaiser-Friedrich-Therme), який розташовується на 1 450 квадратних метрах загальної площі. Гарячі ванни температурою 34 º і 37 º С, класичні римсько-ірландські парні (42-45 º С), російська лазня і фінська сауна (85-90 º С), санаріум - спеціальна сауна з ароматичними маслами, кольорово- та світлотерапії, прохолодний освіжаючий басейн (22-24 º С) та інше.

Крім уже згаданих «Баден-Бадена» і «Вісбадена», найбільш відомими бальнеологічними курортами є «Баденвейлер», «Вільдбад» і «Байерсбронн», які розташовані біля підніжжя гірського масиву Шварцвальд, Бад-Хомбург і Бад- Наухайм - недалеко від Франкфурта-на-Майні, «Ахен» - на заході країни. Серед кліматичних курортів переважають гірські і лісові («Кведлінбург», «Оберхоф», «Фюссен»), а також приморські («Вангероге», «Дамі», «Травемюнде», «Хайлігенхафен»). Профілактичні та реабілітаційні програми, пропоновані німецькими кліматичними і бальнеологічними центрами, користуються попитом у жителів Франції, Бельгії, Люксембургу та США.

Франція. SPA-туризм у Франції представляє важливий аспект економіки країни. На території Франції розташовано безліч всесвітньо відомих оздоровчих курортів. Рівень обслуговування тут дуже високий, тому вони вважаються одними з найдорожчих у світі. Наявність морської води і м'який клімат сприяли розвитку таласотерапії. В Інститутах таласотерапії допомагають у випадках послаблення імунітету, перевтоми, порушення кровообігу, зайвої ваги, болів у суглобах і спині.

Також відомі всьому світу і мінеральні курорти Франції. За допомогою інгаляцій і питних курсів лікують захворювання нирок, кишково- шлункового тракту, печінки і ЛОР-захворювання. «Віші» - курорт, який 9 розташований в центральному районі Франції, в 3,5 годинах від Парижа. Він знаменитий своїми мінеральними ваннами та косметичними засобами Vichy. У лікуванні використовуються гідрокарбонатно-натрієві води п'ятнадцяти джерел, шість з яких – питні. Температура вод джерел коливається від +16 до +75 градусів. Тут пропонуються питні курси, різні види ванн, аквааеробіка, грязе- і водоростелікування та ін. На курорті є 2 великі лікарні - «Дім» і «Калу», а також оздоровчий центр «Селестен» [18]. «Біаріцц» на Атлантичному узбережжі відомий своїм Інститутом таласотерапії. Основні його клієнти – люди зі станом фізичного та нервового виснаження, люди з надмірною вагою, люди, які часто хворіють респіраторними захворюваннями, захворюваннями опорно-рухового апарату (болями в спині, суглобах), люди з ослабленим імунітетом. В Інституті застосовуються всі сучасні методи таласотерапії: різні види душів, підводний масаж, ультразвукове лікування, морські аерозолі, водорослевая терапія, електротерапія.

«Дакс» - це курорт із застосуванням термальних вод і лікувальних грязей. Температура термальних вод тут досягає +64 градусів, вона містить у собі радон, сірку, залізо, кальцій і магній. Сульфатно-мулові лікувальні грязі містять особливу флору - біоглею. За допомогою процедур, запропонованих на курорті, лікують різні види артрозу і артриту, суглобові та м'язові болі, ендокринологічні захворювання та ін. Курорт «Евіан» - розташований на березі Женевського озера. Головним компонентом лікувальних курсів є відома мінеральна вода Евіан. Це слабомінеральна, бікарбонатна вода з невеликим вмістом магнію. Вона допомагає при стані хронічної втоми і стресу, при необхідності поліпшення фізичної форми, при порушенні обміну речовин. Лікування включає в себе питний курс, курси бальнеотерапії, дієтичне харчування і косметичні процедури для обличчя і тіла.

Йорданія – Ізраїль. Мертве море («Море солі» Аль- Бахр Аль-Маййіт - «Мертве море»; також Асфальтове море) - безстічне солоне озеро між Ізраїлем, Йорданією та Палестинською автономією. Мертве море це одна із самих солоних на Землі, солоність досягає 33,7%. Води Мертвого моря містять в 80 разів більше брому, у 35 разів більше магнію і в 10 разів більше солі, ніж океан. Свою назву воно отримало через те, що в його водах з 30% концентрацією солей і мінеральних речовин практично немає живих організмів [14].

Мертве море наповнене солями та мінералами, поклади лікувальних пелоїдних грязей і кліматичні особливості регіону допомагають людям позбутися від астми, дерматологічних, ревматологічних захворювань, а також провести загальне оздоровлення організму. Особливий хімічний склад води 10 сприяє відновленню енергії і омолодженню організму. Бром заспокоює нервову систему, магній стимулює тонус і освіжає шкіру. Високою щільністю пояснюється така феноменальна властивість води Мертвого моря, як утримувати на поверхні тіло людини, навіть якщо вона абсолютно позбавлена навичок плавання. Перебування в стані «невагомості» в цілющій природної купальні не проста забава, це ефективна оздоровча процедура, показана, перш за все людям із захворюваннями суглобів. Грязі ж Мертвого моря знаходять широке застосування в косметології у вигляді масок. Кремів та скрабів. Прибуваючих на Мертве море туристів вражає тутешнє повітря. Вже після десяти сеансів сонячних ванн самопочуття пацієнтів покращується, шкіра поступово стає чистою і гладкою, зберігаючи відновлені якості після закінчення курсу лікування.

Болгарія – це найвідоміша країна, яка пропонує весь спектр SPA- туризму. Країна обдарована численними гарячими, теплими і холодними мінеральними джерелами. Тут зустрічаються всі існуючі в природі види мінеральної води. Сьогодні в Болгарії налічується більше 250 гідротермальних родовищі і більше 900 джерел і артезіанських свердловин. Найбільша кількість джерел мінеральної води, переважно, слабомінералізованої, знаходиться в Південно-Західній Болгарії. [16]. Величезне багатство лікувальних факторів, якими володіє Болгарія, дозволяє проводити ефективне лікування різних захворювань.

Кращі лікувальні курорти всередині країни це – «Хисаря», «Велінград», «Банкя», «Санданскі». «Санданскі» – бальнеокліматичний курорт, що завоював собі беззаперечний авторитет як лікувально-профілактичний курорт для лікування дихальних захворювань. В «Санданскі» є спеціалізована лікарня для реабілітації легеневих захворювань і сучасний SPA-готель.

Термальні води Болгарії - завжди були одними з найцінніших ресурсів країни і золотий ключ до процвітання болгарського туризму. З надр болгарської землі (часто з глибини понад 2000 м.) на поверхню виходить більше 800 гідромінеральних джерел, згрупованих приблизно в 6240 місцях, з температурою води від 37 до 101 градуса ° С. Різноманітність мінеральних вод на території Болгарії величезна, яка не має аналогів в Європі. На курорті «Сапарева Баня» з надр землі б'є ключем вода, найгарячіша на Балканському півострові. Одержала широку популярність, природно-газована мінеральна вода - третя у своєму роді в світі. Цілюща вода Мерічлері, за своїми якостями схожа на мінеральну воду «Карлових Вар» та «Віші», була удостоєна золотою медаллю на міжнародній виставці в Лондоні (1907 р.). Сучасний республіканський грязелікувальний центр в м. Поморіє - найбільший на 11 Балканах - являє собою істотну деталь в загальному вигляді болгарської бальнеології. Відновлювальна і зміцнювальна сила мінеральних вод була відома і була використана на болгарських землях тисячоліттями.

Курортний комплекс «Золоті піски». Це найбільший комплекс в околицях Варни. Тут є кілька артезіанських свердловин зі слабомінералізованими водами, які збирають у загальний каптаж і підводять до багатьох баз в комплексі.

Курортний комплекс «Албена» (околиці Добрич) - один з найпривабливіших морських бальнеолікувальних курортів в Болгарії. Мінеральна вода там слабо мінералізована. У кліматобальнеологічному центрі Добруджа до уваги клієнтів пропонуються різні курси лікування: гідротерапія, грязелікування, термотерапія, бальнеотерапія та фітотерапія. Тут застосовують також апітерапію, засновану на методі доктора Пунчикової - внутрішнє та зовнішнє застосування продуктів бджільництва.

Чехія – країна, одна з лідерів серед європейських країн за туристськими прибуттями на санаторно-курортне лікування. Найбільш відомий чеський SPA- курорт – «Карлові Вари». Історія курорту нерозривно пов'язана з відкриттям та освоєнням джерел мінеральних вод. Згідно з легендою, перше цілюще джерело відкрив імператор Карл IV, полюючи в цих місцях. Слідом за першим були знайдені й інші джерела, яких наразі нараховується близько 12.

Найбільш потужний серед них - «Вржидло». Він являє собою гейзер, що викидає близько 2000 л гарячої води за хвилину на висоту 12 м.За своїм хімічним складом карловарські мінеральні води є бікарбонат-сірчано-хлориднонатрієві. Багато людей здавна приїздило на курорт, щоб поправити здоров'я, побували тут Петро I і Карл Маркс, Бетховен і Бісмарк, а також Гете, Тургенєв, Зигмунд Фрейд та ін. Крім Карлових Вар, на території Чехії знаходяться один з найстаріших в Європі курорт «Тепліце», перший в світі радоновий санаторний курорт «Яхимов» (тут лікують хвороби опорно-рухового апарату і деякі хвороби нервової системи), курорти «Маріанські Лазне» (на курорті і в найближчих околицях налічується близько 140 джерел мінеральної води, з яких для лікувальних цілей використовуються 39), а також «Лугачовіце» - найбільший курорт Східної Чехії, для лікування в якому використовується не тільки вода, але і спеціальні грязі. Основну групу хвороб, які тут лікують, складають хвороби дихальних шляхів, захворювання травного тракту та обміну речовин [12].

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

Територіальна організація SPA-курортів у світі невпинно ускладнюється за рахунок відкриття нових курортних і клубних SPA-центрів. Основу територіальної організації SPA-рекреації становить мережа престижних оздоровчо-відпочинкових курортів, що стали популярними завдяки унікальним цілющим властивостям місцевих природних ресурсів: мінеральних чи термальних вод, грязей, клімату тощо. Це, зокрема, курорти Альпійського поясу Європи (Швейцарія, Австрія, Франція) та передгірні бальнеокурорти Італії, Німеччини, Чехії й Угорщини. Альпійські SPA-курорти приваблюють десятки тисяч відвідувачів термальними водами, мінеральними розсолами, багатством мінеральних торфових грязей, біологічно активними фіторечовинами, а також власними екологічними плантаціями і фермами, які забезпечують лікарськими травами, дієтичними й вітамінними фітококтейлями, молоком, йогуртами, сирами з лучноальпійського різнотрав’я, медом та іншими продуктами бджільництва.

Лідером серед європейських країн за кількістю й престижністю альпійських SPA-курортів є Швейцарія. Згадаємо хоча б прославлений курортний комплекс SPA-Alpentherme у містах Санкт-Моріц, Давос, Кран-Монтана, Лейкербад, Церматт, Інтерлакен, Ароза, інші курортні центри Швейцарських Альп. Мало чим поступаються їм не менш прославлені французькі Віші, Евіан, Ла-Боль, Кодалі.

З огляду на новітні тенденції розвитку курортної галузі курорти України просто зобов’язані модернізуватися, щоб зарекомендували себе на європейському ринку як курорти wellness-типу. Конкуренцію іноземним SРА-курортам можуть скласти менше десятка вітчизняних курортних центрів. А висококонкурентний курортний SPA-сервіс нині в Україні пропонують клієнтам лише «п’ятизіркові» готельно-рекреаційні центри Трускавця - «Rixos-Прикарпаття».

Осердям розбудови геопросторової мережі SPA-центрів клубного типу у західному регіоні країни є м. Львів, мережі SPA-центрів курортного типу м. Трускавець.

У Львові впродовж кількох останніх років активно розбудовується інфраструктура клубних SPA-центрів. Першим серед них став «SPA-центр «Софія» у складі «Гранд-Готелю», однак дедалі гострішу конкуренцію йому складають нові центри здоровя і краси «Sharel - day SPA», «Vipart», «Аквамарин», «Ріо», «Бель Палаццо». Скажімо, львівський SPA-центр «Аквамарин» здатний запропонувати своїм відвідувачам гідромасажний басейн нового покоління «Grand Canyon Legend», душ «VICHI», аероіонотерапію, гідротерапію, римську лазню, ванну «Гейзер», масажі за системою «LPG», водоростеві обгортання, кабінет косметологічних процедур та солярій; центр «Саона» - озонотерапію, ультразвуковий пілінг, солярій, косметологічні програми, масажі, антицелюлітні програми, гідролазерний душ. Турпродуктною «родзинкою» іншого львівського SPA-центру «Ріо» є апаратне забезпечення для пресотерапії та інфрачервоної сауни.

З 2009 р. нові можливості курортного SPA запропонував новозбудований SPA-комплекс першого львівського 5-зіркового готелю «Леополіс» з ексклюзивними апартаментами короля Данила.

Бальнеокурорт Трускавець - це перший в Україні центр зародження традицій національного курортного SPA. Славою справжньої «SPA-столиці» Західної України Трускавець завдячує готельно-санаторному комплексу «Rixos-Прикарпаття», що належить до відомої турецької мережі фешенебельних готелів «Rixos», основна мета якої - поширення нової концепції курортного відпочинку й оздоровлення. Тут розроблені ефективні програми профілактики й релаксу для сучасних ділових людей, які ведуть активний спосіб життя, а також програми корекції косметологічних недоліків. Інноваційна курортна «родзинка» - релакс-програма «Краса і здоров’я» - передбачає плавання в басейні площею 500 м2 (при температурі, близькій до температури тіла, відбувається найбільш активне всмоктування шкірою необхідних організму мінералів і мікроелементів), перебування в альфакапсулі, турецькому хамамі, римській парній, гідромасажній ванні-джакузі, вуглецевій ванні, заняття фітнесом, східний, рефлекторний і підводний масажі, парафінові аплікації та озокеритові компреси, чотири види водоростевих і чотири типи грязевих обгортань, акупресуру й електротерапію, 15 видів дієтичного харчування тощо.

Доступнішими за ціною для пересічних рекреантів є SPA-програми трускавецьких курортних готелів «Маріот Медікал Центр», «Женева», міжнародного реабілітаційного центру «Еліта».

На сході України є можливості для розвитку SPA-центрів, зокрема в Слов’янській групі курортів, в Луганській області на базі існуючих санаторіїв, але розвиток унеможливлюється в зв’язку з сучасним нестабільним становищем краю.

Отже, на сучасному етапі територіальна організація SPA-курортів у світі невпинно ускладнюється за рахунок відкриття нових курортних і клубних SPA-центрів на території таких країн як Швейцарія, Австрія, Франція, Італія, Німеччина, Чехія, Угорщина; в Україні це такі міста як Львів, Трускавець та Ялта.

* 1. **Сучасні тенденції розвитку spa - туризму**

Щорічно попит на spa та wellness відпочинок зростає. Так, згідно із дослідженням «Global SPA Summit 2010», 89% респондентів зазначають, що концепція wellness (оздоровлення, підвищення рівня загального здоров’я) є надзвичайно важливою для їх майбутнього [6]. Ринкові дослідження та статистичні спостереження попиту щодо споживання spa і wellness послуг регулярно проводять міжнародні та національні галузеві асоціації (наприклад, ISPA, DHV тощо), які доступні лише членам цих асоціацій. Інші організації оприлюднюють свої звіти на широкий загал. Зокрема, у травні 2011 р. «GlobalSpaSummit» оприлюднив звіт «Всесвітній ринок spa та wellness послуг: синергія та можливості», де вивчалося ставлення споживачів до подорожей за здоров’ям, а також думка представників галузі. Відповідно було надано рекомендації для розвитку галузі. У своєму звіті 2011 р. «GlobalSpaSummit» зазначає, що у 30 найбільш розвинутих країнах світу налічується близько 289 млн чоловік – активних споживачів spa-послуг. Зі свого боку Міжнародна spa асоціація (ISPA) опублікувала результати оцінки потенційних рекреантів «GlobalConsumerStudy», що мешкають у 11 країнах світу (таблиця 2.3) [5].

Таблиця 2.3

**Світові споживачі SPA-послуг (2016 р.)**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Країна | Частка активних споживачів серед загальної чисельності населення (%) | Число активних споживачів (млн) |
| Австралія | 21 | 4,5 |
| Австрія | 42 | 3,5 |
| Канада | 23 | 7,7 |
| Франція | 10 | 6,2 |
| Німеччина | 30 | 24,6 |
| Італія | 39 | 23,3 |
| Японія | 19 | 24,3 |
| Сінгапур | 68 | 3,3 |
| ІSPA-нія | 37 | 16,9 |
| Велика Британія | 25 | 15,3 |
| Сполучені Штати Америки | 23 | 70,0 |

За даними Європейської spa асоціації (ESPA), близько 20 млн європейців відвідують курорти принаймні один раз на рік. Домінуючим ринком для більшості spa-дестинацій у світі є їх внутрішній ринок (до 90%). Міжнародні подорожі здійснюються переважно до сусідніх країн, а у випадку лікування захворювань – до дестинацій, які спеціалізуються на лікуванні цих захворювань [5]. Експерти стверджують, що основні відмінності у тенденціях виїзного spa-туризму у різних європейських країнах залежать від того, наскільки розвинута spa-культура на цих ринках. Поряд зі змінами у стилях життя та зростаючою турботою про власне здоров’я, найбільш схильними в Європі оцінити переваги spa-оздоровлення є мешканці Австрії, Італії, ІSPA-нії та Німеччини. Ще виразнішими подібні тенденції є на азіатському континенті, зокрема в Сінгапурі (табл. 2.4).

Щодо тенденцій розвитку spa і wellness туризму в країнах соціалістичного табору (зокрема Угорщина, Чехія, Польща, Румунія, Болгарія, Словаччина, Словенія, Чорногорія, Хорватія, країни Балтії), то лікувальний туризм тут набув оздоровчого забарвлення (основні доходи традиційні spa-заклади отримують від туристів, які піклуються про покращення свого вигляду, відпочинок, попередження захворювань тощо).

У Росії у радянські часи лікувально-оздоровчі ресурси були доступні абсолютній більшості населення, зокрема відпочинок у санаторно-курортних закладах. Сьогодні в Росії продовжує домінувати традиційна терапевтично-лікувальна орієнтація оздоровчих закладів, проте йде потужне зростання нової генерації spa-закладів як завдяки внутрішнім інвестиціям, так і через появу визнаних міжнародних spa-брендів. Зокрема треба відзначити стрімку модернізацію Сочі та інших Чорноморських курортів у зв’язку з підготовкою до проведення Олімпійських ігор-2014 (починаючи з 2007 р. в експлуатацію буде введено близько 330 сучасних готелів, переважна більшість з яких будуть мати spa-зони).

В Україні чітко позиціонується центр spaтуризму, до якого масово вирушають споживачі з інших регіонів, а саме Карпати. Однак він має суттєві географічні, інфраструктурні і концептуальні відмінності та зараз не розглядаються як конкурент на світовому ринку spa і wellness послуг. Однак на внутрішньому ринку регіон має своїх прихильників серед туристів.

Таблиця 2.4

**Динаміка показників розвитку SPA-індустрії**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Показники | 1999-2000 рр. | 2009 р. (на кінець року) | 2016 р. (на кінець року) |
| 1. Загальний прибуток в SPA-індустрії (млрд. дол.) | 4,2 | 12,3 | 12,8 |
| 2. Кількість об’єктів, що надають SPA-послуги | 4 000 | 20 600 | 19 900 |
| 3. Кількість відвідувачів (млн.) | - | 143 | 150 |
| 4. Кількість робочих місць | 125 000 | 332 000 | 338 600 |

У США впродовж 2016 р. було зроблено 70 млн відвідувань spa-закладів, з них 31,9 млн прийшлось на денні spa, 22 млн – на курортні spa і тільки 2,1 млн – на spa-клуби. Медичні та мінеральні spa випередили природні spa, маючи по 3,5 млн відвідувань кожний (табл. 2.5) [1, c. 279].

Таблиця 2.5

**Середні показники за видами SPA в США (в середньому на один об’єкт)**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Показники | Середній показник для всіх видів | Денний SPA (Day SPA) | Медичний SPA | Курортний  SPA | Інші види |
| 1. Прибуток (тис. дол.) | 300 | 245 | 437 | 850 | 550 |
| 2. Кількість відвідувачів (тис.) | 3,616 | 3,500 | 2,500 | 9,000 | 5,050 |
| 3. Кількість робочих місць (тис.) | 7 | 5 | 5 | 21 | 15 |

Дослідження показало також, що 21% населення відвідують spa-заклади у середньому 2 рази на рік. Дослідження в Великій Британії виявили швидке зростання ринку spa послуг. Так, у 2014 р. ринок складався з 12730 spa-закладів, а до кінця 2016 р. кількість повинна досягти відмітки близько 15000 [1]. Одна з головних світових тенденцій розвитку spa і wellness індустрії показує, що природна ресурсна база вже не є визначною у виборі місця для будівництва spa і wellness закладів. Ця тенденція особливо актуальна для промислових районів, які мають потребу в щоденному короткотривалому spaобслуговуванні. Вивчення мотивацій подорожуючих є визначальним при плануванні нових spa-пропозицій для туристів, розуміння цих мотивацій досить тісно пов’язане з можливістю задовольнити потреби клієнтів. Тому маркетингові дослідження мотивації споживачів «spa&wellness» індустрії користуються великою популярністю серед власників/керівників таких закладів й широко застосовуються ними для коригування маркетингових кампаній та просування своїх брендів на ринок. Серед основних тенденцій у розвитку «spa&- wellness» туризму необхідно виокремити наступні:

1. Європа є найбільшим ринком spa-послуг у світі по відношенню до доходів, кількості spa-закладів та їх працівників. У 2011 р. тут налічувалося 22 607 spa-закладів, які отримували доходи 18,4 млрд дол. США та забезпечували місця праці для 441 727 осіб. Таким чином, Європа випереджає Азіатсько- тихоокеанський регіон [5].

2. На туристів віком за 50 років припадає 50% витрат в туристичній сфері [4, c. 52]. Люди похилого віку мають більше часу на відпочинок і витрачають більше грошей на здоров’я та wellness послуги. Зокрема, ці споживачі шукають традиційні (стандартні) методи оздоровлення, лікування, реабілітації чи профілактики, вони схильні до тривалішого перебування. Однак частка активних рекреантів, старших 50 років, поступово зменшується: з 23% у 2002 р. до 17% у 2011 [6].

3. Спостерігається стрімка популяризація spa і wellness послуг в азіатсько-тихоокеанському регіоні, який вже сьогодні починає завойовувати потенційних клієнтів європейських курортів. У 2011 р. до цього регіону було здійснено 53,3 млн spaподорожей [5].

4. Серед споживачів «spa&wellness» послуг більшість туристів жіночої статті. Зокрема соціологічне дослідження Клевера та Мюллера, проведене в Європі та США свідчить, що середньостатистичними клієнтами оздоровчого туризму є успішні в кар’єрі жінки віком 45 років [4, c. 72]. Ці споживачі перебувають на піку доходів, мають вищу освіту, як правило, вільні від боргів, мають більше часу для подорожей та посилене прагнення до активного відпочинку, збереження здоров’я і покращення самопочуття.

5. Упродовж останніх 5 років спостерігається дедалі активніший інтерес до «spa&wellness» з боку молодої аудиторії (до 30 років). У 2002 р. частка цієї цільової групи склала близько 13% відвідувачів курортів, а у 2011 р. – вже 22%. Переважну більшість у цьому сегменті традиційно становлять жінки (до 74%) [5].

6. Основними мотивами spa-туристів є зняття стресу. Цікавим є факт, що фізична форма, втрата зайвої ваги, здорове харчування та зовнішній вигляд не завжди слугують важливими мотивами для відвідування spa-закладів, натомість найпоширенішими є відчуття стресу, бажання «побалувати себе», почуватися краще, відпочити та розслабитися. У Канаді та США spa-послуги сприймають як винагороду, позбавлення від стресу, бажання розслабитися, заспокоїтися та освіжитися [1, c. 167]. Основними мотиваційними факторами приїзду до азіатсько-тихоокеанських spa-закладів є релаксація та відпочинок, «фактор втікача від повсякдення», задоволення від відпочинку, прагнення здоров’я та краси, бажання провести час з друзями та родиною на курорті. На запитання про мотиви відпочинку на 10-річну перспективу респонденти опитування «Reisetrends 2019», що проводилося «Expedia.deZukunftsstudie», припускали, що у 2019 р. найвагомішими причинами для відпочинку стануть самопочуття та догляд за тілом. Проте особи, молодші за 29 років, зазначили, що ними через 10 років рухатиме бажання пригод [5].

7. «GlobalSpaSummit» зазначає у своєму дослідженні, що найбільш популярними продуктами/ послугами «spa&wellness» індустрії з точки зору активних рекреантів є масаж (75%) та фізичні вправи (50%), процедури догляду за тілом (48%), здорова їжа та догляд за обличчям (38%), манікюр/педикюр (30%), медитація та духовні програми (28%), бальне- ологічні процедури, таласотерапія (18%), оцінка здоров’я та консультації (17%), програми харчування (16%), дерматологічні послуги (15%) та медичне тестування (4%) [5].

8. Основними перевагами нових «spa&wellness» напрямків відпочинку вважають автентичну місцеву культуру, спосіб життя та традиції (33%), а також можливість отримати більше переваг за ту ж саму ціну (21%) [6].

9. Інтернет стає основним джерелом інформації для споживачів «spa&wellness» послуг у світі. Дослідження поведінки споживачів свідчить, що про spa-послуги у 60% випадків дізнаються з Інтернету, 53% – від лікаря, 38% – з книжок/журналів, 29% – від родичів, 21% – від друзів чи колег; 20% – з телебачення/радіопередач; 16% – від фармацевтів; 15% – з газет; 14% – з електронних розсилок [6]. В Європі основними джерелами інформації при виборі відпочинку є рекомендації друзів та колег (близько 30%), Інтернет (24,3%), особистий досвід (18%), рекомендації туристичних агентів (11%), путівники та комерційні журнали (4,8%), каталоги (брошури некомерційного характеру (5,5%), газети, радіо, телебачення (3,3%) [6].

10. Роль посередників на туристичному ринку зменшується. Через них замовляють подорожі чи проживання рідше (16 % – у 2008 р. та 13% – в 2011 р.). За середньоєвропейськими показниками щодо купівлі подорожей на spa-курорти – 11 % європейців (2011 р. – 10 %) замовляли їх самостійно через Інтернет. За даними «EuromonitorInternational (2010)», найбільше spa-туристичних пакетів у світі продавалися в 2009 р. через посередників на ту- ристичному ринку в Японії, США, Італії, Канаді, Великій Британії, Швейцарії, Німеччині, Франції, Китаї, Новій Зеландії [5].

ISPA Europe Організація SpaFinder (Нью-Йорк, США) визначила ряд основних тенденцій розвитку SPA-індустріїї у світі [1, 6-52]:

1. Серед SPA-процедур велика увага приділяється рефлексотерапії, яка належить до традиційної китайської медицини (в основному використовують точковий масаж стоп з метою впливу на різні органи тіла). Майже в кожному SPA-салоні обов’язково є програми догляду за ногами. Така тенденція не є випадковою, оскільки сучасна жінка у повсякденному житті більшу частину дня носить взуття на підборах, що спричинює біль у суглобах та м’язах ніг. Сатистика, яку надають медичні експерти, говорить про те, що 4 із 5 американок та 60 % жінок Великобританії мають проблеми зі здоров’ям ніг.

2. Відроджується використання в SPA-центрах холодної води та льоду з метою зміцнення здоров’я. Традиційно SPA-терапія спирається на оздоровчі властивості гарячої води, використовуючи при цьому сауни, парові бані, джакузі, масаж з гарячими камінцями тощо. Це допомагає людині розслабитися, заспокоїтися, зняти нервовий стрес, а також стимулює потовиділення, що дає змогу очистити організм від токсичних речовин та сприяє покращенню стану шкіри. Контрастне використання холодної і гарячої води в оздоровчих цілях використовувалося ще 2000 років тому. Римляни завершували свої SPA-процедури у фригідарії (одне з приміщень в стародавніх римських термах, де був басейн з холодною водою і який використовувався після купання в басейні з гарячою водою), що стимулювало вироблення ендорфінів. Ендорфіни мають корисний вплив на організм людини: зменшують больові відчуття, позитивно впливають на емоційний стан та роботу регуляторних систем організму, нормалізують артеріальний тиск, частоту дихання. Новаторством у даному методі терапії є облаштування у SPA-центрах «снігових кімнат», в яких можна встановлювати режими «снігопад з освітленням», «помірний снігопад», «заметіль» (Hill Resort & Spa (Канада), Champneys Tring (Великобританія)). Найсуворішим типом «холодної терапії» є кріотерапія, яка передбачає перебування людини в охолодженій камері від - 160ºC до 0ºC протягом 2-3 хвилин лише у купальному костюмі, шкарпетках, рукавичках та масці. Так, наприклад, у реабілітаційному Олімпійському центрі у Польщі кімната кріотерапії використовується спортивними командами з усього світу. Крім того, слід зазначити, що низька температура прискорює процес схуднення, оскільки сприяє спалюванню зайвих калорій.

3. Розвиток «оздоровчого коучингу» сприяє становленню його як найбільш ефективної моделі для спонукання людей до здорового способу життя. Оздоровлення за даною методикою виконується із використанням спеціально складених оздоровчих програм для кожної особи окремо, враховуючи її фізичні, фізіологічні, психічні та психологічні властивості, тип темпераменту, стан здоров’я, вік тощо. Використання аналітичних комп’ютерних програм, які дають можливість вивчати та аналізувати стан здоров’я клієнта на кожному етапі програми, підтримка з ним зв’язку та надання консультацій після від’їзду стають пріоритетними напрямками розвитку SPA-центрів.

4. Останнім часом зростає популярність комп’ютерних ігор, присвячених SPA-індустрії. Мільйони людей у всьому світі витрачають свій вільний час на такі ігри, як «Sallie Spa», «Sara’s Super Spa» or «Spa Mania». Деякі компанії використовують такі ігри як рекламу та як метод розповсюдження своєї продукції. Так, наприклад, французька компанія «Clarins» розмістила на Facebook подібну іграшку «Spa Life», в якій учасникам надається можливість накопичувати бали для придбання її продукції. Більшість медичних експертів погоджуються із твердженням, що ігри можуть стати ключовим фактором у зміні охорони здоров’я у світі, оскільки вони за допомогою рівнів, бонусів, балів, задач стимулюють зацікавленість учасників залишатися у системі. Потрібно лише правильно спроектувати етапи та результат гри, щоб вона приносила максимум користі здоров’ю населення. Лідером у цій індустрії є проект США «Games for Health», який об’єднує професіоналів двох сфер – медицини та комп’ютерних ігор з метою створення та дослідження позитивного впливу подібних ігор на здоров’я людей і державну політику охорони здоров’я. Існують навіть спеціальні сайти для тих, хто дотримується дієти з метою схуднути, на яких можна робити ставки і отримувати прибуток за умови втрати зайвої ваги (HealthyWage.com). За прогнозами експертів, доходи від «оздоровлюючих ігор» у 2015 році досягнуть 2 млрд. доларів США, що доводить перспективність даного напрямку [1, 20].

5. Ще одним напрямком у SPA-індустрії є поєднання її із кулінарним туризмом. У даному випадку туристам, які відпочивають і оздоровлюються у SPA-готелях та курортах, пропонуються екскурсії із дегустацією до виноробень, мастер-класи по приготуванню вишуканих страв тощо. Наприклад, у SPA-комплексі «Guerlain» (Нью-Йорк) нещодавно був запущений проект подання у вестибюлі SPA-ланчів до або після процедур. Зробити замовлення можна за допомогою ай-подів, розташованих у межах всього SPA-салону.

6. З’являються нові підходи до використання у SPA-терапії старих методів зняття стресу за допомогою кольору, світла, ароматерапії, вібрацій та звуків природи. Медичні дослідження показують, що різні системи (органи) організму людини вібрують на різних частотах. При подальшому вивченні цього питання дана властивість може бути використана для профілактики захворювань органів тіла за допомогою вібрацій.

7. Історично в SPA-індустрії увага акцентувалася лише на оздоровленні організму, але останнім часом тенденція змінилася. Значного розвитку набувають краса та догляд за зовнішністю, при чому доступність таких послуг розрахована на різні верстви населення. На сьогоднішній день майже у всіх SPA-салонах пропонують широкий вибір косметичних послуг.

8. У 2011 р. Всесвітнім самітом SPA-індустрії був відкритий сайт SpaEvidence.com, який став першим світовим порталом, створеним для накопичення медичних досліджень у сфері оздоровлення та SPA. Сайт є корисним як для туристів, так і для структур, які надають SPA-послуги. Відповідно до маркетингових досліджень «Spas & the Global Wellness», 71 % респондентів відповіли, що вони відвідуватимуть більш охоче SPA, якщо матимуть доступ до результатів досліджень, які стосуються якості послуг у різних SPA. Крім того, слід відмітити таку тенденцію, як використання SPA-процедур у медичних закладах. Яскравим прикладом таких інтегрованих лікарень є Медичний центр UCLA в США, де розроблені програми з підготовки медичних фахівців з терапії йоги, лікування ефірними маслами, правильного харчування.

9. Традиційно SPA були місцем відпочинку дорослих від щоденних проблем, у тому числі й від сімейних обов’язків виховання дітей. Сучасні SPA з метою привернення уваги більшої кількості клієнтів пристосовуються до відпочинку своїх гостей усією родиною, пропонуючи послуги для підлітків і дітей. На багатьох курортах пропонуються послуги нянь. Пристосовані до дитячого відпочинку SPA знаходяться зараз на підйомі. Такими, наприклад, є «Nickelodeon Suites» та «Keylime Cove» у Флориді (США). У Bodywize Day Spa (Гонконг) дітей змалку привчають до йоги за допомогою історії, музики і ляльки. Новий гавайський курорт Aulani пропонує батькам вивчити основи дитячого масажу під керівництвом професіоналу.

10. Ще однією тенденцією в SPA-індустрії є індивідуалізація кожного закладу, копіткий підхід до їх дизайну та створення вражаючих інтер’єрів. Так, наприклад, у Coqoon Spa на Пхукеті (Таїланд), дизайн буквально переносить любителів SPA у світ природи. В центрі знаходиться «Гніздо», розкішний сплетений з гілок дерева будинок, в той час як на території курорту знаходяться приватні басейни, тропічний душ, сауни і т.д., до того ж заклад розташований в тропічному лісі. Ritz-Carlton SPA у Гонконзі за версією ІSPA є найвищим SPA у світі, оскільки знаходиться на 116 поверсі готелю. Sparkling Hill Resort & Spa (Канада) позиціонує себе як перша будівля у світі із «кришталевою архітектурою», так як збудована вона із 3,5 млн. кристалів Сваровські. Bota Bota SPA на воді в старому порту Монреаля є плавучим п’ятизірковим SPA-центром, побудованим на старій баржі. Усі описані тенденції викликані розвитком SPA-індустрії як прибуткового бізнесу, заснованого на концепції здорового способу життя.

**2.3. Проблеми становлення вітчизняної галузі SPA-індустрії**

Перш ніж говорити про проблеми та тенденції розвитку SPA- туризму в Україні, слід розібратися із термінологією даної сфери діяльності. За результатами дослідження USAID було виявлено, що в Україні існує лише дві професійні національні SPA-асоціації – Українська SPA асоціація та Союз професіоналів SPA, готелів та велнес-курортів України, але вони не пропонують власних класифікацій видів SPA. Натомість в Україні існує офіційна статистична класифікація санаторно-курортних і оздоровчих закладів, яка включає санаторії, пансіонати з лікуванням, санаторії-профілакторії, будинки і пансіонати відпочинку, бази та інші заклади відпочинку, а також заклади 1-2 денного перебування. Труднощами класифікації є те, що окремі категорії, а саме: «SPA-дестинація» та «SPA-мінеральні джерела», не використовуються і не пояснюються в Україні, а поняття «SPA-курорт» в українській практиці означає місце або територію, тоді як за європейськими стандартами SPA-курорт є закладом, а місце або територія визначається як «SPA-місто», «SPA-територія» або «місто-курорт» [2, 32 ].

Із цього випливає, що однією з перших проблем, яка має бути вирішена, є визначення у законі України «Про курорти» понять, пов’язаних зі SPA- туризмом та проведення класифікації SPA-закладів відповідно до міжнародних стандартів та тенденцій розвитку SPA-індустрії. Далі йде проблема фінансування розвитку SPA-курортів. Дані бюджету розвитку спеціального та загального фондів державного бюджету демонструють, що на розвиток галузі спрямовується зовсім незначний відсоток видатків (у 2005 році – 3,6%, у 2007 році – 10,6 %, у 2009 році – 2,7% від доходу). Якщо порівняти з тенденціями світового ринку – то в середньому 30% від доходів галузі реінвестується в її розвиток. Окремі дані щодо інвестицій у приватні санаторно-курортні заклади відсутні [2, 32]. У межах даної проблеми слід зауважити, що державні органи влади повинні максимально зміцнювати партнерські відносини із бізнесом, оскільки розвивати SPA-індустрію без інвестицій приватного сектору буде неможливим. Однією з причин, чому іноземні туристи не їдуть відпочивати на українських курортах, є низька якість послуг. Вирішення даної проблеми має бути комплексним. З одного боку, слід звернути увагу на підготовку досвідчених кадрів. Для цього необхідно на державному рівні переглянути навчальні програми університетів, які готують спеціалістів туристичної галузі, та перейти до вузької їх спеціалізації. При цьому варто враховувати види та форми туризму.

Також важливо вирішити проблему сезонної плинності кадрів, яка також впливає на неефективну роботу персоналу. Це можливо зробити лише за допомогою переходу до цілорічного функціонування лікувально-оздоровчих закладів, що в свою чергу вимагає розвитку видів туризму, альтернативних пляжному відпочинку. SPA-туризм може стати одним із них.

Не менш важливим для підвищення якості послуг, а разом з тим і іміджу курортів, є питання сертифікації та категоризації. Якщо даним питанням будуть займатися не лише державні органи, але й створені в Україні дві професійні національні SPA-асоціаці, які, співпрацюючи із міжнародними організаціями зі SPA- та велнес-туризму, проводитимуть сертифікацію за відомими міжнародними стандартами і видаватимуть міжнародні сертифікати якості, то це може привернути неабиякий інтерес зі сторони іноземних туристів.

Ще однією перешкодою є пост-радянські способи організації відпочинку та оздоровлення. Наприклад, серед пропозицій санаторно- курортного лікування вкрай рідко зустрічаються пакетні пропозиції (за винятком, власне, путівок на лікування), які пропонували б комплекс послуг зі SPA-відпочинку на певну кількість днів. Натомість, в Європі це дуже поширена практика – провідні SPA-курорти пропонують різноманітний набір пакетів на певну кількість днів для різних соціальних груп клієнтів (чоловіків, жінок, сімей, молоді, вагітних тощо), де вказаний перелік певних процедур та їх кількість.

Крім вже названих проблем, існує ще одна – майже повна відсутність маркетингових досліджень та реклами. Статистична звітність не ведеться на належному рівні. Проблематичним є зібрати достовірну інформацію щодо реальної кількості відпочиваючих, тим паче про розподіл туристів за країнами прибуття, віком, статтю, ціллю приїзду тощо. А це, в свою чергу, унеможливлює проведення якісного аналізу потенціалу розвитку галузі. Не проводяться дослідження соціального портрету туриста, потенційних ринків збуту туристичних послуг. Крім того, проблему популяризації курортів слід вирішувати шляхом проведення масштабної рекламної політики за кордоном на державному рівні [2, 58]. Беручи до уваги те, що останніми роками зростає кількість оздоровлених з Польщі та Вірменії, слід проводити в цих країнах активну рекламну кампанію. На початковому етапі реклама також повинна бути представлена в таких державах, як Грузія, Словаччина, Білорусія, Німеччина, Угорщина, Латвія, Литва.

Враховуючи те, що SPA-курорти надають послуги високої якості, вони стануть недоступними для багатьох українців. Крім того, відсоток заповнення оздоровниць МОЗ України та інших міністерств і організацій, у відомстві яких вони знаходяться, може знизитись через те, що іноземні туристи надаватимуть перевагу SPA-курортам. За відсутності інвестицій деякі санаторії можуть припинити свою діяльність. Саме тому процес створення нових SPA-курортів та реформування вже існуючих санаторіїв, пансіонатів з лікуванням, санаторіїв-профілакторіїв, баз відпочинку повинен керуватися державою. Правильним було б створити сприятливий інвестиційний клімат для реконструкції збудованих ще за радянських часів оздоровниць, з одного боку, і обов’язково залишити деяку квоту (близько 30 %) для профспілок організацій з метою оздоровлення українців зі зниженою вартістю путівки, з іншого.

Україна заробила статус країни з надзвичайно низьким рівнем інвестиційної привабливості. Проте, всі потенційні та наявні інвестори відмічають високу прибутковість бізнесу та безліч нереалізованих можливостей в Україні. Першочерговим фактором привабливості для туристичного бізнесу є наявність у регіоні певного курортно-ресурсного потенціалу, який можна використати як конкурентну перевагу в процесі реалізації своєї стратегії (Рис. 2.1).

Загальні проблеми лікувально-оздоровчого туризму України зумовлені

неузгодженою регуляторною політикою

несистемним використанням природних лікувальних ресурсів

недосконалою інфраструктурою

цінами на паливно-енергетичні ресурси

низькою якістю водозабезпеченням

**Рис.2.1. Загальні проблеми лікувально-оздоровчого туризму**

Важливою проблемою розвитку лікувально-оздоровчого туризму в Україні є забезпечення курортного комплексу розвиненою інфраструктурою, яка б відповідала світовим стандартам, сприяла б підвищенню його конкурентоспроможності. Її розвиток потребує вирішення територіально-функціональних, соціально-економічних, екологічних проблем і завдань.

В Україні є багато проблем лікувально-оздоровчого туризму. Зокрема, відсутність статистичних даних для дослідження цього питання. Так, у міжнародному порівнянні, частку державних витрат на охорону здоров’я в Україні можна розглядати як нижчу від середньої по обстежених країнах Євросоюзу [52].

Міжнародний досвід визначає, що оптимальний рівень витрат на охорону здоров’я становить 8–10% ВВП і дані по країнах-членах ЄС це підтверджують. Серед країн колишнього Східного Блоку лише Грузія відповідає цим вимогам. Проте слід зазначити, що друге місце після Грузії посідає Україна – 7,4%, третє – Киргизстан 6,7%. Решта зазначених країн витрачають на здоров’я 6% ВВП або менше.

Проблеми розвитку курортів поглиблюються також серйозними майновими проблемами. Незважаючи на існуючу і понині законодавчу заборону приватизації санаторно-курортних установ, вона проходила і до цього дня проходить в прихованій формі. Відсутність чіткої і чесної політики держави в цій сфері не дозволила привернути по справжньому серйозні інвестиції на курорти [29].

Наступна проблема розвитку стосуються всієї України загалом. Вітчизняні і зарубіжні експерти, що аналізували проблему розвитку курортів, стверджують, що податкове законодавство повинне стимулювати реальні інвестиції в розвиток курортної сфери за рахунок введення зменшеної або нульової ставки ПДВ, пакету преференцій для інвесторів [2].

Розвиток санаторно-курортної справи в Україні потребує підтримки, узгодженого розвитку в межах всієї індустрії туризму країни. Курортно-лікувальний туризм є одним з пріоритетних напрямків розвитку внутрішнього та іноземного туризму в країні, одним з найбільш сталих видових туристичних ринків. Наявні та потенційні запаси лікувальних ресурсів, з огляду на їх якісні та кількісні характеристики, можуть бути основою створення інноваційного туристського продукту. Але існуюча матеріально-технічна база потребує значних капіталовкладень у розвиток та реконструкцію діючих курортів, у розвідку та облаштування нових курортів, чому повинні сприяти інвестиційні проекти, розраховані не тільки на зарубіжного, а й на вітчизняного інвестора. Потребують пильної уваги питання забудови курортів, розробка генеральних планів їх розвитку, економічне та фінансове забезпечення функціонування, процеси приватизації.

Однією з головних причин сучасної кризи українських туристичних регіонів та низької конкурентоспроможності наданих послуг є відсутність управління орієнтованого на клієнта, нездатність поставити інтереси споживача у центр всієї організаційної та комерційної діяльності.

Визначення конкурентних позицій регіону дозволить оцінити можливості і загрози розвитку туристичного регіону, визначити сегмент потенційних туристів, зробити аналіз туристської інфраструктури, її недоліки та заходи перетворення регіону на місце відпочинку великої маси туристів.

Важливе значення при функціонуванні ринку санаторно-курортних послуг в Україні є його економічна складова, оскільки стан ринку санаторно-курортних послуг взаємопов’язаний з економічними процесами, які відбуваються в країні. Як вже зазначалося, фінансовий спад в країні призводить до негативних тенденцій розвитку даного ринку, і навпаки. В той самий час покращення функціонування ринку санаторно-курортних послуг впливає на розвиток економіки. Чорненька Н. В. вважає, що вплив ринку санаторно-курортних послуг на економіку держави має три основних ефекти [86]:

прямий ефект - доходи санаторно-курортних закладів, туристичних агентств, закладів харчування, історико-культурних об’єктів та інших підприємств туристичної індустрії, а також доходи магазинів від покупок, що їх здійснюють відпочиваючі;

непрямий ефект - доходи будівельних організацій, банків, постачальників харчів, комунальних служб, отриманих ними від реалізації продукції та послуг, що забезпечують комфортне перебування відпочиваючих у санаторно-курортних закладах;

індукований ефект - доходи інших місцевих резидентів у вигляді заробітної плати, дивідендів, орендної плати та інших видів платежів, отриманих ними від реалізації продукції та послуг усім суб’єктам, котрі причетні до санаторно-курортної діяльності.

Можна виділити сім сфер життя, що впливають на лікувально-оздоровчий туризм [27]:

1. Якість життя – це ключова сфера і тим самим ціль усіх людських зусиль. Вона означає здоров'я, безпеку, добробут як громадян країни, так і гостей; роботу, якість житла, можливості для проведення дозвілля, відпочинок недалеко від будинку, соціальні контакти, мистецтво і культуру, спорт, ігри, приватне життя.

2. Демографічна ситуація включає динаміку населення, його склад і запити; щільність населення, віковий склад, кількість працездатного населення, соціальну структуру; можливість для прийому й обслуговування гостей, соціально обумовлений туризм.

3. Освіта й інформація. Доступ до відомостей через засоби масової інформації; шкільне виховання, навчання і підвищення кваліфікації (у тому числі) у туризмі; просвітня робота в напрямку здорового способу життя, планування родини, усвідомлення людини як частини навколишнього середовища, здійснення особистих планів; розширення обріїв; «активна» толерантність.

4. Структура і рівень розвитку економіки: виробництво і ріст промисловості, сільського господарства, прикладних ремесел, сфери послуг.

5. Захист навколишнього середовища. Упровадження екологічних методів і продуктів у промисловість і сільське господарство, вторинна переробка і екологічні види енергії, гуманізація ринку праці, створення екологічних замкнутих циклів, екологічно відповідальний туризм.

6. Навантаження на навколишнє середовище. Узагальнення всіх необдуманих наслідків людської діяльності: вихлопні гази, стічні води, надлишкове тепло, шум, хижацьке відношення до природи, руйнування ландшафтів, знищення лісів, розрив природних замкнутих циклів, транспортний хаос, розпад міст, масовий туризм.

7. Політика. Здатність і можливості уряду; його авторитет і популярність, авторитетність прийнятих рішень і далекоглядність, велика мета і направляюча лінія, розсудливість, проникливість урядових програм, ступінь кооперації між урядом і приватним підприємництвом та туризмом.

Розвиток санаторно-курортного комплексу безпосередньо ув'язаний з раціональним використанням природних лікувальних ресурсів на територіях оздоровчого призначення. Проте значна кількість оздоровчих закладів споживають поклади природних лікувальних ресурсів з незатвердженими й неоціненими запасами. Більшість експлуатованих свердловин мінеральних вод технічно та технологічно застарілі, і використовуються, як правило, для промислового розливу у пластикову тару. При цьому фасовані мінеральні води не застосовують згідно медичного зонування в інших оздоровчих закладах та у лікарнях [11]. З метою порівняння ефективності рекреаційного та нерекреаційного використання територій курортів, проведення медико-біологічної оцінки якості природних лікувальних ресурсів, еколого-економічної оцінки природних територій курортів та для формування ринку природних лікувальних ресурсів, впровадження системи платного природокористування в Україні створено Державні кадастри природних лікувальних ресурсів та природних територій курортів.

Державний кадастр природних територій курортів є дієвим інструментом проведення моніторингу, раціонального поточного і перспективного використання природних територій курортів відповідно до затвердженої містобудівної документації у санаторно-курортному лікуванні, медичній реабілітації, розвитку туризму та рекреації; забезпечення ефективного збирання, оброблення, збереження та аналізу інформації про стан довкілля і природних лікувальних та рекреаційних ресурсів на територіях курортів та прогнозування їх змін під впливом господарської діяльності; ефективного проведення природоохоронних заходів, розроблення науково обґрунтованих рекомендацій щодо використання природних територій курортів [7].

Інфраструктура. Установлення пріоритетних напрямів використання природних лікувальних ресурсів, відтворення культурноісторичної спадщини, охорона та збагачення природного середовища потребує збалансування міжгалузевих інтересів щодо розміщення курортних, житлових, соціальних, інженерно-транспортних, комунальних та інших об'єктів. Отже, розвиток інфраструктури територій курортів та лікувально-оздоровчих місцевостей потребує розв'язання комплексних територіальних проблем і завдань [43]. При цьому індустріальні зони ставлять реальну загрозу покладам мінеральних вод, грязей та інших природних лікувальних ресурсів. Інтенсифікація господарської діяльності, близькість магістральних шляхів при занизькому рівні сервісу, зависоких цінах, недосконалій інфраструктурі зводять на нівець репутацію оздоровчих закладів.

Паливно-енергетичні ресурси. Розвиток санаторно-курортного комплексу значною мірою залежить від цін на паливно-енергетичні ресурси, оскільки вони прямо пропорційно впливають на вартість путівок. Таким чином мінімізації енергетичної залежності оздоровчих закладів сприяє інтенсифікація впровадження енергозберігаючих технологій, відтворюваних і нетрадиційних джерел енергії, що є дієвим інструментом утримання сталої екологічної ситуації та предметом державної політики.

Водозабезпечення курортів. Сталий розвиток санаторнокурортного комплексу унеможливлений без модернізації водогосподарських, водоочисних та каналізаційних споруд; розвідування та мобілізації покладів підземних вод для питного водопостачання та раціонального використання наявних джерел. На разі державним приорітетом є будівництво замкнутих систем водозабезпечення оздоровчих закладів, незалежно від їх форми власності та підпорядкування, як частини безвідходних технологій [4].

Істотним фактором для України є також втрата курортно-рекреаційних та природно-заповідних земель у зв'язку з їх радіоактивним забрудненням внаслідок Чорнобильської катастрофи (вилучено з даного виду використання 1,4 млн. га), що вимагає додаткового резервування подібних територій у екологічно чистих регіонах (Рис. 2.2).

Об'єктивні причини, що обумовили спад розвитку лікувально-оздоровчого туризму курортно-рекреаційних та природоохранних територій

Зниження потреб населення України на курортні та туристсько-рекреаційні послуги з 20% до 8% (через падіння загального життєвого рівня, створення приватного сектору дачних поселень та садівничих товариств тощо);

Реструктуризацію мережі курортних та туристсько-рекреаційних закладів, зменшення їх кількості (відповідно до статистичних даних з 3806 у 1991 році до 3440 у 1994 році);

Стагнацію курортного та туристсько-рекреаційного будівництва, дефіцит інвестицій, відсутність пільг в оподаткуванні даного виду послуг, оренди землі, використання енергоресурсів (що широко практикується в ряді країн - Туреччині, Тунісі і навіть - в Казахстані);

Використання частини існуючого фонду не за призначенням (офіси, малі підприємства тощо) у зв'язку з низьким рівнем комфорту в деяких закладах, збитковість їх експлуатації, неспроможність конкурувати на туристському ринку.

**Рис. 2.2. Причини спаду розвитку лікувально-оздоровчого туризму**

Як показує аналіз існуючих державних документів стосовно курортної справи, «стратегічні завдання Державної стратегії регіонального розвитку на період до 2015 року передбачають розвиток туризму та рекреації; збільшення кількості санаторно-курортних закладів, готелів і створення лікувальних центрів, які надаватимуть платні послуги; розбудову та модернізацію інфраструктури, що сприятиме підвищенню інвестиційної привабливості регіонів; активізацію співпраці у сфері освіти та науки; забезпечення повної зайнятості працездатного населення» [10].

Також розвиток курорту буде відповідати таким завданням Державної політики як: «забезпечення участі громадянського суспільства та його інститутів при формулюванні цілей в процесі підготовки концептуальної заявки через проведення громадських слухань та завчасне оприлюднення інформації на офіційних веб-сайтах; запровадження громадського контролю та посилення впливу інститутів громадянського суспільства на прийняття управлінських рішень та їх реалізацію через створення інноваційної системи управління містом» [10].

Країна та її регіони повинні мати програми розвитку санаторно-курортної системи. В Україні Міністерством охорони здоров’я розроблено Проект розпорядження КМУ «Про схвалення Концепції Загальнодержавної програми розвитку санаторно-курортної галузі на період до 2017 року». Як зазначається в цьому документі: «Головною метою програми є реалізація державної політики в санаторно-курортній сфері шляхом створення в Україні сучасного високоефективного санаторно-курортного комплексу, що забезпечить широкі можливості для задоволення потреб громадян в санаторно-курортній допомозі» [2].

**Висновки до розділу 2**

Територіальна організація SPA-курортів у світі невпинно ускладнюється за рахунок відкриття нових курортних і клубних SPA-центрів. Основу територіальної організації SPA-рекреації становить мережа престижних оздоровчо-відпочинкових курортів, що стали популярними завдяки унікальним цілющим властивостям місцевих природних ресурсів: мінеральних чи термальних вод, грязей, клімату тощо. Це, зокрема, курорти Альпійського поясу Європи (Швейцарія, Австрія, Франція) та низько- і передгірні бальнеокурорти Італії, Німеччини, Чехії й Угорщини. Висококонкурентний курортний SPA-сервіс нині в Україні пропонують клієнтам лише «п’ятизіркові» готельно-рекреаційні центри Трускавця - «Rixos-Прикарпаття».

В даний час SPA-індустрія найкраще розвинена у Франції (більше 100 SPA-курортів), в Німеччині (лідер серед європейських країн за туристськими прибуттями на санаторно-оздоровлююче лікування), в Чехії та Болгарії, де представлені майже всі види мінеральних вод. Також значні успіхи в розвитку SPA-туризму зробив Ізраїль, що перетворив Мертве море у всесвітньо відомий центр оздоровлення. Говорячи про кількість прибуттів (наприклад, Болгарія – 9 млн. туристів щорічно, Мертве море – близько 9,3 млн. туристів) можна окреслити світовий дохід в галуззі SPA-туризму, який складає близько 70 млрд. доларів США. Плюс до того, темпи розвитку SPA-туризму збільшуються з кожним роком принаймні в два рази, що дозволяє все більше і більше розширювати інфраструктуру SPA, удосконалювати SPA-процедури та заохочувати туристів з різних куточків світу. Таким чином, на сучасному етапі перспективи організації та розвитку SPA-туризму можуть бути орієнтовані як на використання вже існуючої мережі SPA-курортів, так і на удосконалення їх – реконструкцію баз відпочинку, будівництво нових здравниць та готелів і т.д. З усього цього ми можемо зробити загальний висновок, що SPA-туризм – це перспективний бізнес, орієнтований у майбутнє задля оздоровлення, оскільки це головна мета SPA-туризму, а також рекреації як задоволення потреб суспільства. Україна повинна долучатися до цих світових тенденцій в галузі SPA-туризму.

Таким чином, «Spa» і «wellness» туризм у сучасному світі являють собою значний глобальний ринок, що стрімко зростає, випереджає у розвитку інші туристичні сектори та чинить неабиякий економічний ефект на інші галузі економіки. Для «spa» і «wellness» індустрії та окремо для spa-туризму характерним є набагато менша залежність від сезонних та кризових тенденцій. Розвиток галузі у світі забезпечується значними капітальними інвестиціями. Жорстка конкуренція спонукає spa-заклади активно створювати нові продукти та переформатовувати існуючі, використовувати нові маркетингові технології та канали збуту, виходити на нові цільові групи споживачів. Ринок «spa&wellness» послуг у світі перебуває на стадії швидкого розвитку. В більшості цивілізованих країнах spa-відпочинок став складовою частиною життя поважаючого себе громадянина. Зростання щоденного навантаження на здоров’я приводить у spa-заклади тисячі клієнтів у всьому світі. «Spa&wellness» індустрія на сьогоднішній день це не лише один із сегментів міжнародного туристичного ринку, а й самостійна економічна галузь зі своїми сформованими попитом і пропозицією, нор- мами та правилами.

Не дивлячись на бурхливий розвиток SPA- і велнес-індустрії у світі, до сих пір невирішеним є питання стосовно термінології у даній сфері. Для України даний вид туризму є новим і поки що не вивчається значною мірою. Навіть законодавство в сфері туризму і курортів не містить таких понять як SPA- курорт, їх види, велнес-індустрія тощо. Розвиток оздоровчого туризму має багато невирішених проблем, але за підтримки державних органів влади може стати «донором» бюджету країни. Все це вказує на те, що дана тема є відкритою для подальших досліджень.

Основною характеристикою сучасного етапу розвитку лікувально-оздоровчого туризму України є наявність кола типових економічних, організаційних, управлінських проблем для всієї рекреаційної сфери, невирішення яких форсуватиме стійкі явища кризового характеру, що приведуть до втрати унікального ресурсного потенціалу задіяного для зміцнення здоров'я населення.

Луганська область має обмежені розвинуті ресурси SPA - туризму, але наявні потенційні ресурси досить значні, які необхідно в перспективі застосовувати та розвивати. Особливо актуально це питання в світі останніх подій на сході країни, які призвели до великої кількості населення, яка потребує в лікуванні та оздоровленні, але не має достатньо кошт задля здійсненя своїх бажань.

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

В нашій країні звично виділяють географічний SPA-центр Карпати. Хоча, зрозуміло, що об’єкти SPA - та wellness-індустрії діють і в інших регіонах держави. Наприклад, у Сатанові (на межі Хмельницької та Тернопільської областей), Хмільнику (Вінницька область) і навіть на Донбасі (санаторій «Соляна симфонія» в Соледарі та ревматологічний центр у Слов’янську). Слід зазначити, що позитивно на розвиток SPA-індустрії в Україні вплинуло відкриття компанією «Reikartz Hotel Management» у 2012 році в Україні мережі wellness-курортів «Vita Park», серед яких готель «Vita Park Akvadar» розташований в Черкаському лісництві недалеко від дендропарку «Софіївка» (м. Умань), готель «Vita Park Izki», що знаходиться у мальовничій гірській місцевості біля підніжжя гори Магура, що в Карпатах, та еко-готель «Vita Park ShishkiNN», розташований в 150 км від Києва в селищі Снов’янка Чернігівської області.

Формування сучасних тенденцій розвитку SPA-центрів відбувається згідно гронтологічних потреб споживача, наявності ресурсної бази курортів та підприємств різних країн світу, особливості культури їх обслуговування та кваліфікованого персоналу. На практиці, визначення сучасних тенденцій розвитку SPA-центрів може знайти застосування при розширенні спектру послуг та підвищенні рівня якості послуг SPA-центрів.

**РОЗДІЛ 3. ШЛЯХИ ПІДВИЩЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ SPA - ТУРИЗМУ УКРАЇНИ В СИСТЕМІ МІЖНАРОДНОГО ТУРИСТИЧНОГО РИНКУ**

**3.1. Напрями підвищення ефективності функціонування SPA - закладів України**

Фундаментальною основою забезпечення і підвищення соціальної результативності сфери рекреації і туризму має стати державна політика, орієнтована на досягнення важливих соціальних цілей і пріоритетів. Саме держава повинна встановлювати й визначати загальну стратегію розвитку, політику її реалізації та чіткий режим економічного сприяння індустрії оздоровлення й відпочинку [14]. Саме на формування сприятливого ринкового середовища для соціально ефективного, економічно вигідного та екологічно допустимого розвитку рекреаційно-туристичного бізнесу слід спрямовувати державну політику.

Незважаючи на те, що інтереси держави, бізнесу і населення в індустрії туризму перебувають у різних площинах, але, по суті, вони збігаються за багатьма позиціями. Державний інтерес насамперед пов’язаний з розвитком внутрішнього і в’їзного туризму, що забезпечує досягнення численних економічних і соціальних цілей.

Інтереси населення окреслено в табл. 3.1.

Розвиток державно-приватного партнерства в індустрії туризму при здійсненні проектів партнерства передбачає ефективне використання:

ресурсів держави – земель і природних ресурсів; майнового комплексу, у т.ч. об’єктів інфраструктури; тарифної політики і державного регулювання в економіці; цільових фінансових ресурсів, включаючи базу оподаткування туристичної сфери; систему й елементи управління сферою; інформаційного ресурсу; митно-міграційної політики;

Таблиця 3.1

**Інтереси населення в розвитку ЛОТ**

|  |  |
| --- | --- |
| Інтереси населення в розвитку індустрії туризму полягають у такому: | |
| 1 | отриманні доступного оздоровлення та відпочинку для всіх категорій громадян |
| 2 | забезпеченні громадянських прав населення щодо оздоровлення, відпочинку, дозвілля |
| 3 | гарантії якості рекреаційно-туристичних послуг |
| 4 | можливості вибору рекреаційно-туристичних послуг і продуктів різного рівня й вартості |
| 5 | інформаційній доступності й обізнаності щодо пропозицій на ринку рекреаційно-туристичних послуг |
| 6 | можливості та доступності отримання пільг і дотацій на оздоровлення, відпочинок і туристичні послуги |
| 7 | наявності зворотного зв’язку з постачальниками послуг з метою вирішення проблем, що виникають у процесі споживання рекреаційно- туристичних послуг |

ресурсів бізнесу – підприємницької ініціативи; управлінських фінансових рішень; трудових, управлінських, виробничих, інноваційних та інтелектуальних ресурсів;

ресурсів населення – громадянської ініціативи; заощаджень населення.

Забезпечення ефективного державно-приватного партнерства потребує вдосконалення власне державного регулювання у сфері туризму [62], а саме:

1. Правового регулювання рекреаційно-туристичної діяльності, що полягає в наступному:

покращенні механізму фінансового забезпечення відповідальності туроператорів, у тому числі в частині збільшення розміру фінансового забезпечення;

збільшенні юридичної відповідальності туроператорів за завдану шкоду життю і здоров’ю туристів та інші порушення норм законодавства;

введенні обов’язкової атестації інструкторів-провідників, екскурсоводів, гідів-перекладачів;

визначенні особливостей правового регулювання подорожей неповнолітніх туристів, уведенні додаткових заходів для підвищення їх безпеки;

створенні єдиного державного органу з туризму з повноваженнями щодо ведення державного реєстру організацій у цій сфері;

формуванні правових основ функціонування єдиної автоматизованої інформаційної системи обліку реалізації туристичного продукту в Україні;

поліпшенні нормативної правової бази для розвитку культурно- пізнавального туризму;

введенні обов’язкового страхування витрат туристів, що виїжджають за кордон, а також туристичних маршрутів підвищеної небезпеки в межах України.

1. Державна підтримка соціального, а також в’їзного туризму, що забезпечується:

створенням умов для розширення туристичної і сервісної інфраструктури в історико-культурних зонах міста й інших територій України, у тому числі формуванні культурно-туристських зон, що включають пам’ятники історії і культури, об’єкти обслуговування;

розробкою податкового інструменту підтримки соціального туризму (дітей, молоді, малозабезпечених верств населення, літніх людей та ін.), шляхом упровадження соціального податку на прибутки з фізичних осіб при оплаті витрат на подорожі в межах України;

істотним збільшенням бюджетних асигнувань на просування внутрішнього і в’їзного туризму в Україні, у тому числі в рекреаційних зонах і туристичних центрах, а також на залучення інвесторів у них;

формуванням мережі представництв Єдиного органу управління туризмом і рекреацією за кордоном з метою просування українського туристичного продукту;

розвитком таких інститутів державно-приватного партнерства, як концесії об’єктів туризму і відпочинку, особливі економічні зони, кластери [76, 77, 78].

1. Підвищення безпеки туризму, що передбачає:

законодавчо встановлене обов’язкове страхування туристів, виїжджаючих за кордон, визначення мінімального набору ризиків і страхових послуг, що входять до цього виду страхування;

створення правових механізмів для надання правової та інших видів невідкладної допомоги українським туристам, що потрапили в скрутну ситуацію за кордоном, розробку порядку фінансування консульських служб для надання їм необхідної допомоги;

відкриття представництв Єдиного органу управління туризмом і рекреацією за кордоном, яке виконуватиме функції з надання невідкладної допомоги українським туристам в іноземних державах (спільно з консульськими службами);

розробку і реалізацію комплексу заходів, спрямованих на підвищення культури безпеки і відпочинку

4. Антикризова підтримка рекреаційно-туристичної сфери України, що має носити комплексний характер і передбачати створення максимально сприятливих політичних, економічних, організаційних, кадрових та інших передумов її розвитку в ситуації економічної кризи.

Українська SPA-галузь знаходиться на зародковому етапі, на відміну від інших країн, де вона отримала більшого розвитку, вона меншою мірою впорядкована (організована) та ще недостатньо визнається як важливий економічний актив для країни. В цей час у багатьох країнах світу молодий SPA- сектор динамічно зростає, отримуючи суттєву урядову та недержавну підтримку (профільні об'єднання та асоціації). Галузь стрімко розвивається, впроваджуючи різноманітні системи акредитації та рейтинги, якими користуються споживачі.

Україна маючи непогані показники відвідуваності одержує від міжнародних візитів значно менше коштів, ніж країни з меншою відвідуваністю. Між тим, з ринкової точки зору, витрачання туриста є однією з ключових категорій, яка визначає доцільність чи не доцільність господарської діяльності. Очевидно слід переоірєнтоватись із залучення більшої маси будь- яких туристів на приваблення туристів, готових витрачати, і на створення умов 88 для цього [67].

Сьогодні серед основних завдань для розвитку сучасної вітчизняної системи лікувально-оздоровчого туризму (у розрізі SPA) виділяють [43]:

розробка і впровадження стандартів відповідності якості, використання ресурсів, вимог до устаткування, що залучається для SPA-процедур;

включення критеріїв Європейської асоціації курортів (ЄАК) до правової бази України;

підготовка інструкцій та положень для SPA-кабінетів;

розробка стандартів сумісності SPA-процедур, SPA-програм, методик застосування SPA-процедур, показань і протипоказань,;

підготовка програм навчання персоналу, підготовки лікарів для якісної роботи в SPA-кабінетах і центрах;

обґрунтування використання і проведення оздоровчих і естетичних методик в SPA;

створення сучасної системи контролю стану пацієнта;

впровадження стандартів якості надання послуг і рівня проведення процедур [61].

З метою збільшення індивідуальності і конкурентоздатності новостворених SPA, необхідно впроваджувати різноманітні варіанти комплектації устаткуванням, також необхідно запроваджувати системи стандартів в SPA, які мають доповнюватись розробкою SPA-програм і методичних рекомендацій для кожного із SPA-центрів зокрема.

Перспективним для розвитку SPA-курортів в Україні є створення концепцій «етнічного SPA». Прикладами успішних концепцій є система таїландського SPA, аюрведичних SPA-центрів, таласо-терапевтичних SPA [10].

Актуальним напрямом SPA в умовах курорту є лікування ожиріння, корекція психосоматичних і вегетативних розладів, метаболічного синдрому, клімактеричного синдрому, синдрому хронічної втоми, проведення анти-вікової терапії тощо.

Концепція SPA передбачає індивідуальний, програмний підхід у поєднанні з програмою оздоровлення, кінезіотерапії, відпочинку; використання в оформленні SPA-центру або SPA-зони в санаторно-курортному закладі елементів даного SPA-напрямку. Фахівці SPA повинні об’єднувати медичний підхід до вирішення проблеми і персоналізацію кожної програми під особливості організму людини [25].

Інтеграція SPA концепції в санаторно-курортне лікування в Україні на сьогоднішній день досягається наступними шляхами:

організація SPA-зони (релаксуюча, гармонізуюча, етнічна тощо) в рамках лікувально-оздоровчого закладу;

створення медичних та косметичних SPA-кабинетів на базі санаторно- лікувального закладу;

створення SPA-установи (косметичної, оздоровчої або/та естетичної) в рамках курорту, лікувально-оздоровчої зони [8, c.99].

Повною мірою реалізувати концепцію SPA дозволяють лише організація SPA-зони і створення SPA-центру, при цьому наявна санаторно-курортна база є гарантією високого рівня Медичного SPA.

Оздоровчий відпочинок корисний усім і передбачає, в першу чергу, перебування на курортах з проходженням курсу профілактичних чи лікувальних процедур згідно медичних показань [83].

Природно, SPA-туризм має свою специфіку: окрім якісного готельного сервісу, туристичного обслуговування, багатої екскурсійної програми, клієнта цікавить високоякісне медичне обслуговування. Перспективною перевагою наших курортів є можливість якісного оздоровлення, шляхом застосування SPA-процедур або відновлювального лікування в рамках SPA-програм.

Одна з можливих нових форм роботи курортів – уїк-енд-тури. Оздоровчі, релаксаційні або естетичні SPA-пакети на кілька днів давно завоювали популярність на європейському ринку SPA-послуг. Така форма роботи курорту приваблива для клієнтів незалежно від пори року.

Актуальним також є впровадження естетичних SPA-технологій в практику санаторно-курортного лікування, що дозволить дотримати холістичний підхід в SPA і забезпечить відповідність європейським стандартам SPA курортів [36].

Сучасні SPA-програми дозволяють вирішувати всілякі завдання з підтримки резервів здоров’я. На підставі наявної матеріально-технічної бази і обраного напрямку необхідно розробляти SPA-програми, враховуючи сумісність процедур і потенційну дію SPA-чинників для пропозицій як на внутрішньому, так і на зовнішньому ринку SPA-туризму. Існує необхідність створення в Україні конкурентоспроможних санаторно-курортних установ. Доволі перспективним напрямком SPA є розробка пропозицій по дієтичному і SPA-харчуванню з метою корекції ваги, програм здорового харчування [45].

Серед практичних кроків слід виділити: (рис 3.1)

культивування SPA та велнесу

доступ (транспортне сполучення) до туристичних регіонів

збір інформації для прийняття управлінських рішень

Практичні кроки щодо підвіщення ефективності ЛОТ

розвиток брендів регіонів та асоціацій зі SPA

просування у професійному середовищі

створення та просування пакетних пропозицій

збір інформації для прийняття управлінських рішень

донесення інформації до споживачів за кордоном

**Рис. 3.1. Практичні кроки щодо підвищення ефективності ЛОТ**

збір інформації для прийняття управлінських рішень: оофіційних статистичних спостережень для розуміння реального позиціонування вітчизняного SPA-туризму щодо інших SPA-дестинацій слід заохочувати постійні дослідження та бенчмаркінг з іншими SPA-дестинаціями світу (зокрема, щодо цінової політики, навантажень на SPA, заповнюваності, сезонних тенденцій тощо). Дослідження характеристик SPA-лікувальних туристів, їх мотивів, уподобань, повторюваності візитів, витрачань туристів та інших аспектів галузевого розвитку здатні суттєво вплинути на стратегії та тактики позиціонування українського SPA-лікувального сектору на конкретних потенційних ринках. Звичайно, комплексні дослідження зазвичай замовляються не окремими провайдерами туристичних послуг, а професійними об'єднаннями чи владою, яка зацікавлена у розвитку галузі, наповненні бюджетів та зайнятості населення. При цьому незалежно від того, хто замовляє дослідження, надзвичайно важливою є співпраця влади та суб'єктів господарювання як на стадії формування завдань та критеріїв дослідження, так і на етапі донесення результатів досліджень до широкого загалу або спеціалізованих аудиторій. Результати релевантних досліджень слугує підґрунтям для прийняття оптимальних рішень кожним окремим учасником ринку для посилення своїх позицій;

розвиток брендів регіонів та асоціацій зі SPA: у плані просування рекреаційних регіонів як SPA-туристичної дестинації ключовими є не створення нового бренду, а створення потрібних стійких асоціацій у свідомості бажаних потенційних сегментів споживачів територіального бренду зі SPA та велнес- концепціями. Наприклад, в Україні на даний час бренд Карпати як відпочинкової території вже сформований, цей бренд є загальновідомим в Україні та світі, одним з найбільш відомих (серед регіонів України) [21]. Основна проблема полягає в тому, щоб створити потрібні асоціації та вдало позиціонувати Карпати на бажаних ринках, постачальниках SPA-туристів. Буковель насамперед є брендом для горного туризму, активного культурно-пізнавального туризму, однак майже не асоціюється зі SPA та велнесом та в сучасних умовах не використовується Україною.

об'єднання зусиль: робота на українському та російському ринках вимагає більших зусиль, ніж на решті ринків через недостатню поширеність тут сучасних SPA- та велнес концепцій. Для повнішого з'ясування новітніх тенденцій на ринку доцільним є ретельне відстеження ринкових кроків нових виникаючих дестинацій, що прагнуть позиціонувати себе у площині SPA та велнесу, а також координація зусиль з дестинаціями інших регіонів Україні, які вже ведуть активну кампанію з популяризації SPA та велнесу (як-от нові великі SPA готелі незалежно від місцезнаходження, карпатський курорт Буковель, який віднедавна почав активно промоціювати по всій країні власні SPA-програми) [94].

культивування SPA та велнесу в Україні потребує об'єднання з іншими зацікавленими суб'єктами для спільних промоційних заходів (створення спільних спеціалізованих видань, телепродуктів, веб-сайтів, присутність у вже популярних виданнях тощо). Також доречно відзначити ефективність Інтернету як засобу підвищення обізнаності та формування бажаних асоціацій, при відносно незначних затратах. Слід визнати, що скоординовані зусилля, як правило, є результативними та ефективними, аніж зусилля окремо взятого готелю чи санаторію.

просування у професійному середовищі: формуванню асоціацій регіонів зі SPA та велнес-продуктами на внутрішньому українському ринку та популяризації таких продуктів сприятимуть оприлюднення сучасних вітчизняних наукових досліджень, а також відповідні навчальні програми для ВНЗ. З іншого боку, співпраця з медичними установами (поліклініками та конкретними лікарями, молодими та прогресивними фахівцями) є засобом поширення професійної інформації, мережевого маркетингу традиційної санаторно-курортної галузі України через залучення лікарів, здатних фахово донести інформацію до пацієнтів, які їм довіряють.

донесення інформації до споживачів за кордоном: у просуванні SPA- лікувальної галузі України на зовнішніх ринках досить чітко простежуються й виокремлюються два напрямки — російський (а тенденції на російському ринку мають вплив на ринки інших країн СНД) та європейський (зокрема, Німеччина та Польща) [87]. Велнес- та SPA- концепції набувають дедалі більшого поширення в Європі, що є значною перевагою для SPA-галузі України, дещо менші темпи їх популяризації спостерігаються в Росії. Через явний брак шляхів донесення інформації, тут важливою є співпраця з фаховими та тематичними виданнями (зокрема, тематичними виданнями, зазначеними у звіті, й Інтернет виданнями), а також ознайомлювальні візити для туристичних оглядачів (спеціалізованих SPA-видань або ж інших популярних туристичних видань) [44].

соціальні мережі, популярні в Росії та у Європі також можуть відіграти окрему вирішальну роль — тут можна започаткувати та підтримувати блоги й групові обговорення на тему можливостей та перспектив SPA та велнесу в Україні, розповсюджувати інформацію про нові продукти, послуги, враження туристів тощо.

пакетні пропозиції: найбільш поширеним способом організації відпочинку за кордоном є продаж пакетних пропозицій (за принципом «все включено» тощо). Український споживач також призвичаївся до цієї моделі продажу. Формування правильних пакетних пропозицій та їх позиціонування через туроператорів та у інший спосіб (он-лайн бронювання безпосередньо у туроператорів, заохочувальні програми для клієнтів тощо) вимагають попередніх детальних та фахових досліджень, які визначають оптимальні варіанти формування пропозицій для цільових сегментів ринку (для старшого покоління, обізнаного з традиційною SPA-лікувальною галуззю, для молодшого покоління (сімей, ділових жінок тощо).

діалог з туроператорами. Просування SPA-туристичної галузі України (в тому числі створення та просування пакетних пропозицій) вимагає постійного контакту закладів з туроператорами через а) участь у виставках (цілеспрямована промоційна кампанія на конкретно визначених виставках з метою досягнення конкретних результатів); б) присутність України як SPA- дестинації у виданнях провідних тур операторів; в) телефонні розмови, розсилки новин та іншої корисної інформації (в тому числі результатів досліджень потенційних ринків, статистики тощо); г) ознайомчі візити. Перелічені засоби інформування часто мають суттєвий вплив на політику туроператорів, їх зацікаленість роботою в конкретному регіоні тощо. Це особливо стосується роботи з туроператорами на потенційних цільових ринках, про які йшлося у звіті [28].

доступ (транспортне сполучення) до туристичних регіонів України є явно недостатнім з огляду як на внутрішній, так і на зовнішні ринки. При цьому визначальним для SPA-лікувальної галузі є авіасполучення (зокрема, пряме). З огляду на це, бажано проводити роботу спрямовану на розвиток мережі внутрішніх та міжнародних авіарейсів, збільшувати їх частоту, інтенсивніше використовувати можливості аеропортів. Також слід мати на увазі, що пакетні пропозиції повинні включати транспортування аж до місця поселення, зустріч, місцевий транспорт, широкий асортимент екскурсій тощо. Діяльність з підтримки бренду, створення пакетних пропозицій туроператорами та вирішення питання доступу (транспортного сполучення) є взаємопов'язаними та вимагають партнерської співпраці між усіма учасниками ринку вже на етапі формування пропозицій (це означає, що відкриття нових транспортних напрямків та формування пакетних пропозицій повинні узгоджуватись між собою).

питання якості: якість та її оптимальне співвідношення з ціною різняться за своєю природою. Реальна якість є відповіддю на попит, якщо існує попит на послуги за певного рівня якості і ринкова ситуація задовольняє провайдерів послуг (власників закладів та бізнесменів) — мотивації для підвищення якості послуг відсутні. Натомість, підвищення якості послуг можна стимулювати створенням місцевих конкурентних ситуацій (конкурси серед провайдерів послуг, заохочення для надавачів послуг, які досягають дотримуються галузевих як-от добровільна сертифікація закладів, просування та представництво на виставках сертифікованих провайдерів тощо). Різноманітні навчання для працівників галузі також сприятимуть підвищенню якості послуг та управлінських якостей менеджменту у SPA-лікувальній галузі.

Інтернет-присутність: присутність туристичних регіонів України як SPA- дестинації та його SPA-закладів у Інтернеті є явно недостатньою. Тому вкрай важливою є співпраця з провідними міжнародними та національними веб- ресурсами у сферах туризму, велнесу та SPA, створення та підтримка місцевих тематичних сайтів про SPA в Україні, оптимальне подання інформації всіма мовами основних потенційних ринків (зокрема, англійською, німецькою, польською) тощо [8, c.92-93].

Щодо легких, ефективних з точки зору витрат та високоефективних шляхів здійснення не надто вартісних маркетингових дій, звичайно це вже зазначений Інтернет, але крім цього існує декілька інструментів, окремі з яких зазначені нижче:

партнерство - поєднання зусиль та ресурсів зацікавлених сторін. Ресурси для ефективного здійснення можуть бути згенеровані шляхом галузевої кооперації, залучення фахівців та професійних маркетингових компаній, а також співпраці з владою, так як основним завданням влади є забезпечення добробуту місцевих громад та розвиток територій і вона є безпосередньо зацікавленою в розвитку та прибутковості галузі;

привернення уваги до SPA-лікувальної галузі в широкому розумінні (а не лише до традиційного санаторно-курортного комплексу) на національному рівні можливо є чи не найпершим завданням галузевих професійних об'єднань. Постійне обговорення проблем галузі та шляхів їх подолання, маркетингової тактики з владою та іншими суб'єктами маркетингу та просування туризму в Україні дозволить SPA-бізнесу вдало використовувати та спрямовувати наявні національні маркетингові та інформаційні ресурси й залучитися необхідною підтримкою та розумінням з боку центральних органів влади та національних інституцій.

використання ресурсів відомих готельних мереж. Важливим завданням вбачається залучення відомих у світі мереж SPA-закладів до присутності та інвестицій в окремі туристичні регіони України, оскільки такі мережі можуть вкладати значні кошти у маркетинг території в цілому, вигоди від якого отримують усі місцеві провайдери послуг та Україна загалом. Також мережі мають налагоджені зв'язки з перевізниками та іншими надавачами супутніх послуг. Присутність в Україні відомих міжнародних мереж призведе до кардинального скорочення витрат об'єднань надавачів послуг та влади на просування бренду регіону як SPA-дестинації, особливо на опанованих цими мережами ринках [28]. Проте для появи провідних SPA-мереж в Україні потрібно як мінімум створення передумов для ведення ними тут прибуткового бізнесу. Надзвичайно важливими для приходу інвесторів, зокрема місцевих мереж є формування асоціацій України з SPA та велнес концепціями, просування на ринки туристичних пакетів, реальне збільшення доходів галузі та витрачань туристів, здійснення інфраструктурних проектів (автомобільні дороги, реконструкція аеропортів тощо), заяви про наміри інвестування у маркетинг SPA-галузі України, в ідеалі — проведення заходів міжнародного (світового) рівня.

Розвиток туристично-рекреаційного комплексу (у т.ч. курортний туризм) на Сході України потребує стимулювання наступних напрямків:

1. Розвиток транспортної інфраструктури для покращення доступності до туристично-рекреаційних об’єктів. На основних транспортних магістралях Східного регіону (траси Донецьк-Маріуполь, Донецьк-Харків, Харків-Ростов, Луганськ-Донецьк) зберігає свою актуальність питання будівництва розгалужених мереж придорожнього сервісу. Реалізовані протягом 2012 року проекти щодо будівництва нових АЗС, з комплексом послуг сфери обслуговування, значно покращили умови для пасажирів. Проте більшість новобудов здійснювались хаотично, що призвело до диспропорції розміщення подібних закладів на транспортних магістралях регіону [16].

2. Залучення інвестицій у модернізацію санаторно-курортного комплексу. Дієвим механізмом стимулювання розвитку санаторно-курортного господарства є залучення інвестицій через схеми державно-приватного партнерства (із залученням вітчизняних та іноземних інвесторів). Важливим напрямком щодо залучення інвестицій у розвиток курортного туризму є розробка органами місцевого самоврядування спільно з громадськістю баз інвестиційних пропозицій (та інвестиційних карт територій, у т.ч. з представленням потенціалу рекреаційно-туристичних інвестиційних об’єктів). Показовою є й підготовка у 2011 році у м. Слов’янську інвестиційного паспорту та переліку пропозицій щодо пропагування туристично-рекреаційних об’єктів з визначенням чітких, прозорих умов (та гарантій) для інвестування як з боку влади міста, так і з боку інвесторів. Так, у першу чергу, у інвестиційних пропозиціях акцент зроблено на розвиток системи громадського харчування та збільшення кількості об’єктів розважальної індустрії курорту «Слов’янськ» (Будівництво аквапарку, Реконструкція кіноконцертного залу «ХХХ річчя Перемоги» на території КП «Парк культури та відпочинку» у розважальний комплекс, Організація аеротуристичного комплексу «Славкурорт авіа» тощо). Аналогічна робота у напрямку створення інвестиційних пропозицій проводиться і на курорті Азов. Триває розробка «Стратегії розвитку курортної території поселення Ялта на 15 років» з пріоритетом розвитку туристично-рекреаційного комплексу.

3. Сприяння диверсифікації туристично-рекреаційних послуг. На шляху подолання проблеми сезонності у роботі санаторно-курортних закладів необхідним є розвиток супутніх лікувальних напрямків туризму. Розробка туристичних турів, які б поєднували у собі як оздоровчий (пасивний), так і пізнавальний (активний) туризм. Перспективними напрямками забезпечення прибутковості туристичної галузі, особливо курорту Слов’янськ, у міжсезоння є релігійний (історично-культурний) та діловий туризм. Курортна зона Азовського узбережжя має значний рекреаційний потенціал для розвитку SPA-туризму [36]. Різноплановість узбережжя також надає можливості для розвитку морських туристичних екскурсій, велотуризму тощо.

4. Стимулювання розвитку внутрішнього туризму за рахунок міжрегіональної співпраці. Переорієнтація економіки старопромислових регіонів повинна враховувати певні особливості, а саме – використання рекреаційних ресурсів має бути спрямовано як на залучення зовнішніх джерел економічного зростання, так і на мобілізацію внутрішнього потенціалу за рахунок міжрегіонального співробітництва розвитку внутрішнього туризму. Позитивним напрямком для роботи регіональної влади є укладання міжрегіональних угод про співпрацю. Зокрема, на сьогодні в Україні вже діють Угоди про дружбу і співпрацю – між містами-курортами Слов’янськ і Трускавець, між «Санаторно-курортним реабілітаційним центром «Слов’янський курорт» і ЗАТ «Лікувально-оздоровчий заклад «Трускавецькурорт», Угода про дружбу і співпрацю між містами Слов’янськ і Київ. Заходи, спрямовані на активізацію розвитку курортного туризму на Сході України, посилять процеси диверсифікації економічного комплексу регіону і сприятимуть вирішенню ключових завдань: працевлаштування вивільненої робочої сили (внаслідок структурних реформ та структурно-інноваційних зрушень у промисловості Донбасу), створення мультиплікативного ефекту розвитку для економіки регіону. Для подальшого стимулювання розвитку курортного туризму необхідно здійснити комплекс дій на рівні держави і регіонів.

Для вирішення проблем системного загальнодержавного характеру розвитку курортного туризму Сходу України необхідно [67]: - оновити державні концептуальні програми з урахуванням вимог міжнародних стандартів та туристично-рекреаційного потенціалу регіонів. Зокрема, прийняти нову стратегію розвитку туристичної сфери в Україні та Концепцію Державної цільової програми розвитку туризму та курортів до 2022 року; - вдосконалити державний кадастр туристичних та рекреаційних ресурсів, створити довідково-інформаційні бази існуючих закладів санаторно-курортного типу, кемпінгів, баз відпочинку та ін.; - створити маркетингову стратегію просування національного туристичного продукту на зовнішні туристичні ринки, у т.ч. шляхом продуманої популяризації рекреаційного потенціалу регіону, використовуючи й досвід, набутий під час проведення ЄВРО-2012; - з метою підвищення конкурентоспроможності вітчизняних суб’єктів туристично-рекреаційної галузі активізувати діяльність Державної служби курортів та туризму України щодо просування туристичного потенціалу регіонів України через участь у міжнародних та національних туристичних ярмарках, форумах.

Для вирішення проблем функціонування курортної сфери туризму на Сході України локального характеру необхідно: - активізувати роботу з розробки інвестиційних пропозицій на територіях, розташованих у туристично-рекреаційно привабливих зонах, з метою залучення потенційних інвесторів для модернізації існуючих закладів і розширення переліку та якості послуг; - у рамках оновлення програм соціально-економічного розвитку регіонів передбачити стратегічні пріоритети дій місцевої влади у напрямку розвитку туризму та курортів, забезпечивши їх фінансовою підтримкою на рівні місцевих бюджетів; - на регіональному рівні унормувати процедуру впровадження місцевих зборів з використання туристичних ресурсів, для цільового використання зібраних коштів для комплексного оновлення та реконструкції інфраструктури малих міст, що мають рекреаційний потенціал, прокладення якісних шляхів сполучення та реорганізації (технічної модернізації) комунального господарства; - при подальшому впровадженні проектів щодо покращення транспортної інфраструктури регіонів забезпечувати проведення моніторингу щодо потреб у розміщенні придорожніх об’єктів обслуговування пасажиропотоків; - організувати проведення на всеукраїнському та регіональному телебаченні рекламних кампаній з популяризації курортного туризму на Сході України; - регіональним державним управлінням у сфері туристичної діяльності посилити роботу щодо розробки стратегії просування регіону як привабливого туристично-рекреаційного комплексу; - налагодити систему постійного та оперативного моніторингу з метою відстеження динаміки внутрішнього та в’їзного туризму, визначення популярних туристичних продуктів і тим самим корегувати роботу туристичного комплексу; - впровадити систему безперервного навчання кадрів, зайнятих у курортному обслуговуванні, туризмі, сфері готельного та ресторанного господарства, використовуючи як професійні навчальні заклади, так і провадження спеціальних програм, курсів для центрів при службі зайнятості населення; - регіональним центрам зайнятості розробити комплекс програм щодо перекваліфікації працездатного населення, у т.ч. з метою працевлаштування у сферах, пов’язаних із функціонуванням комплексу туристично-рекреаційної індустрії [81].

**3.2. Шляхи вдосконалення інфраструктури вітчизняного SPA - туризму з урахуванням зарубіжної практики**

Одна з головних світових тенденцій розвитку SPA - індустрії показує, що природна ресурсна база вже не є визначною у виборі місця для будівництва SPA - закладів. Ця тенденція особливо актуальна для промислових районів, які мають потребу в щоденному короткотривалому spa-обслуговуванні.

Вивчення мотивацій подорожуючих є визначальним при плануванні нових spa-пропозицій для туристів, розуміння цих мотивацій досить тісно пов’язане з можливістю задовольнити потреби клієнтів. Тому маркетингові дослідження мотивації споживачів SPA-індустрії користуються великою популярністю серед власників/керівників таких закладів й широко застосовуються ними для коригування маркетингових кампаній та просування своїх бреднів на ринок.

Після дослідження перспектив розвитку SPA у світі, як наслідок, ми можемо визначити світові тенденції розвитку SPA-центрів при готельних підприємствах:

1) Впровадження приватних та гейм SPA-послуг.

Найбільш популярною світовою тенденцією в готельному SPA стають так звані приватні SPA. Фактично, це має вигляд фешенебельно облаштованої SPA зони, розрахованої на одночасне перебування пари або невеликої компанії людей. Якщо в першому випадку, це можуть бути молодята, сімейні пари зі стажем, закохані, для яких особливий висококласний SPA сервіс, безсумнівно, залишили незабутнє враження про готель в цілому. Більше того, серед зарубіжних гостей, досвідчених у SPA, популярним стає тренд так званого гейм SPA (ігрове SPA). Суть його полягає в тому, що пара має можливість проводити процедури один одному - наносити косметичні засоби, робити масаж і т.д. за заздалегідь розробленим сценарієм.

У другому ж випадку, це міні корпоративи, групи друзів (парубоцькі, дівочі вечірки), основною метою відвідування є розважальний відпочинок і спілкування.

2) Розширення спектру послуг б’юті зони та впровадження в роботу центрів SPA-капсул.

Призначене для комплексної реабілітації організму, відновлення «динамічної норми здоров’я» певних органів і систем, естетичного косметологічного догляду й повноцінного релаксувального відпочинку. Перед основним комбінованим впливом у spa-капсулі клієнтові пропонують зробити пілінг тіла, нанести на тіло спеціальний склад на основі лікувальних грязей, водоростей або різнобарвної глини й інших активних компонентів. Spa-капсули здатні використовувати лише м’які «природні» фактори: світло, вода, кисень, легкий бриз, комфортне тепло, приємні звуки. Саме науково обґрунтоване поєднання регульованих температурних впливів із вібрацією, повітряно-краплинним масажем, арома-, кольоро- і музикотерапією дає все те, що необхідно діловій людині мегаполіса. Відмінною рисою цих установок є те, що є можливість як одночасного (поєднаного) використання ряду фізіотерапевтичних методів, так і їхнього послідовного використання під час однієї процедури. Ця технологія запатентована й дає можливість широкого застосування установки в реабілітаційно-оздоровчій терапії. Кожна функція й операція, закладена в пристрої, легко змінюється натисканням сенсорної клавіші. Контроль і моніторинг параметрів здійснюється за допомогою вбудованого мікрокомп’ютера. Підтримка терапевтичного середовища здійснюється з високою точністю залежно від індивідуальних характеристик, чим досягається найбільш повний і збалансований результат.

3) Розширення спектру послуг оздоровлення за рахунок зміни специфікації SPA-центру загальної спрямованості на медичний SPA-центр.

За оцінками провідних фахівців, на сьогоднішній день, мед-SPA − найпрогресивніша і найбільш ефективна модель SPA. Американська громадська організація медичних SPA (MedicalSpaAssociation) склала перелік найбільш актуальних мед-SPA процедур: термоліфтінга, контурна пластика, фото- і лазерне омолодження, фото- та лазерна епіляція, ін’єкції краси, склерозування вен, хімічний пілінг, ліпосакція, лікування акне і т.д. Однак, для реалізації даного роду процедур потрібні висококваліфіковані фахівці з вищою медичною освітою, а для здійснення подібного роду практики загалом, потрібне медичне ліцензування, дороге діагностичне, терапевтичне та SPA обладнання − що робить вартість послуг вище, ніж звичайні SPA послуги. Проте за допомогою розробки різних програм медичних SPA послуг, стає можливим подолання сезонності споживання готельних послуг. Тобто, SPA-центри при готелі можуть пропонувати як цільові програми (14-21 день) для комплексного оздоровлення та розслаблення, так і короткострокові (до 10 днів) для вирішення конкретних проблем.

4) Розробка та впровадження дитячого SPA та медичного SPA. Spa для дітей сьогодні стрімко розвивається як напрямок оздоровлення та лікування під час відпочинку, поєднує два основних напрямки: оздоровче дитяче spa і медичне дитяче spa (medical spa). Основними відмінностями між цими напрямками є статус дитини, тобто стан її здоров’я і наявність хронічних захворювань, а також технології проведення самих процедур.

До оздоровчих дитячих spa-технологій сьогодні відносять такі професійно відпрацьовані процедури:

загальний оздоровчий масаж;

тонкошарові грязьові обгортання;

прісні ванни;

прийом душу із прісною водою, тощо.

Прикладами медичних spa-технологій для дітей є:

лікувальний масаж;

класичне грязелікування;

лікувальні ванни;

контрастні мінеральні душі тощо.

Оздоровче дитяче SPA - це елемент оздоровчого відпочинку, перебування в умовах заміського або міського курорту майже здорових дітей, без хронічної або гострої патології, не в стадії загострення, які не потребують спеціального медичного догляду, лікарського спостереження та лікування. Для цих цілей у штаті оздоровчих міських або заміських spa працюють лікарі-координатори дитячих spa-програм, які індивідуально формують ці програми з урахуванням статусу дитини - її статі, віку, росту, ваги, конституції тощо.

Система оздоровлення сучасних дітей передбачає не лише методи традиційної та нетрадиційної медицини, а й адаптовані до них spa-технології. Це досягається завдяки одночасному використанню кліматичних і природних факторів - термальних джерел, лікувальних грязей, мінеральних вод тощо.

Дитячі spa-технології розроблялися з урахуванням особливостей дитячого організму. Так, наприклад, дітям віком до 12 років не рекомендується проводити температурні процедури в лазнях, саунах, хамамах, термах.

Дитячі spa-технології - це, насамперед, ігрові процедури, які можуть у себе включати: купання й акваеробіку в дитячому басейні, розваги на водних атракціонах аквапарку, гідропроцедури у ванні (мінеральній, вуглекислій, прісній), масаж. Spa-процедури добре поєднуються із б’юті-послугами: манікюр і педикюр зі спеціальними дитячими лаками, дитячі стрижки, догляд за шкірою обличчя та тіла з дитячою косметикою. Послуги перукарень у дитячих SPA - це в основному робота з волоссям (кіски, дреди).

Медичне дитяче SPA вирішує ряд лікувальних питань, наприклад: надмірна вага й ожиріння, порушення постави, хвороби шкіри, захворювання верхніх дихальних шляхів тощо. Всі медичні процедури та spa-програми проводяться під строгим медичним контролем дитячих лікарів, з урахуванням показань, абсолютних і відносних протипоказань.

Докладний збір анамнезу, огляд і діагностику здійснює лікар-педіатр, а також профільні лікарі (неврологи, ендокринологи, дерматологи, мануальні терапевти).

Медичний контроль за самопочуттям дитини здійснюється під час і після процедур. На кожну дитину заводиться медична карта, а по закінченні перебування видається докладний висновок за результатами перебування з рекомендаціями з подальшого лікування. Термальні штольні дозволяють досягти чудових результатів при лікуванні дитячих захворювань легенів і верхніх дихальних шляхів, серця та судин, хвороб шкіри завдяки поєднанню трьох основних лікувальних факторів:

вміст радону - 4,5 наноКюрі на літр;

висока температура повітря: від 37,0°С до 41,5°С;

відносна вологість повітря: 70-95%.

Крім того, додатковими оздоровчими SPA-програмами для дітей є водна терапія, грязе- і фангопроцедури. Застосування як лікувальних факторів грязей, душів, масажу, спеціального раціону харчування здійснюється тільки після огляду лікаря-педіатра, до та після процедури.

З огляду на світові тенденції розвитку SPA-індустрії можна виокремити ті, що стосуються SPA-центрів при готельних підприємствах. Актуальними серед них стають впровадження приватних та гейм SPA-послуг; розширення спектру послуг б’юті зони та впровадження у роботу центрів SPA-капсул; розширення спектру послуг оздоровлення за рахунок зміни специфікації SPA-центру загальної спрямованості на медичний SPA-центр; розробка та впровадження дитячого SPA та медичного SPA.

На думку теоретиків велнесу, його не слід асоціювати з лікувальним туризмом, оскільки велнес передбачає первинну профілактику захворювань, тоді як лікувальний туризм являє собою профілактику другого-третього рівня чи навіть реабілітацію, що спрямовані на перешкоджання розвиткові вже існуючих захворювань чи відновлення втраченого стану [8, c.13].

Сучасна інфраструктура лікувально-оздоровчої сфери України вимагає суттєвих змін у напрямку вдосконалення, модернізації та суттєвих інвестувань.

На порядку денному стоїть:

збереження лікувальної спеціалізації курортів, створених на базі високоякісних кліматичних, бальнеологічних і грязьових ресурсів, в яких створені унікальні високоефективні методики курортного лікування, проведення їх комплексної модернізації;

створення бальнеогрязелікувальних комплексів; налагодження виробництва та експорту лікувальної та парфумерно-косметичної продукції;

розширення лікувально-профілактичних послуг здравниць і готелів (SPA-програми, короткострокові «тури краси» тощо).

На регіональному рівні пропонуємо наступні кроки для удосконалення функціонування лікувально-оздоровчого секторуУкраїни:

Розширення споживчої аудиторії українського лікувально-оздоровчого турпродукту [76].

Для цього необхідно освоювати ринки країн далекого зарубіжжя, ініціювати в'їзні потоки до України за рахунок створення та просування нових лікувально-оздоровчих турпродуктів, створених на європейському рівні, і при кооперуванні з європейськими виробниками туристських послуг.

Важливим є розширення клієнтури українських здравниць за рахунок іноземних туристів «третього віку» й осіб зі спеціальними потребами.

Подолання сезонності функціонування лікувально-оздоровчого туристичного комплексу

Для цього варто перевести частину оздоровчих закладів на цілорічну роботу або розширення термінів прийому відпочиваючих шляхом створення спеціальних інфраструктурних об'єктів (соляріїв, критого басейну; SPA-центрів і центрів нетрадиційної медицини) [45].

Також необхідним видається впровадження економічних методів розширення курортного сезону (зниження собівартості лікувально-оздоровчих послуг і цін до рівня беззбитковості в міжсезонний період; використання системи знижок і бонусів на послуги).

Запровадження пільгового оподаткування лікувально-оздоровчих установ, які створюють і використовують інфраструктуру цілорічного функціонування.

Розробка та впровадження маркетингової стратегії підвищення конкурентоспроможності регіонального лікувально-оздоровчого туристично продукту на світовому ринку

Для цього необхідно стимулювати внутрішню і зовнішню конкуренції в сфері лікувально-оздоровчого туризму для забезпечення його сталого прогресивного розвитку.

Потрібно сприяти розробці та впровадженню продуктових, технологічних та організаційно-управлінських інновацій у виробництво, просування та реалізацію лікувально-оздоровчого турпродукту [13]. Моніторинг новітніх досягнень в області курортного лікування, туроперейтинга, трансферт ліцензій і ноу-хау, впровадження передових інформаційно-комунікаційних технологій в діяльність лікувально-оздоровчого сектору туризму.

Вкрай важливим є удосконалення і розширення електронної торгівлі лікувально-оздоровчими рекреаційними послугами суб'єктами підприємництва усіх форм власності і різних масштабів економічної діяльності [76].

Слід впровадити системи управління якістю лікувально-оздоровчих туристичних послуг. Підтримувати високою якість лікувально-оздоровчих туристських ресурсів, матеріально-технічної бази та інфраструктури лікувально-оздоровчого туризму, в т.ч. проведення сертифікації з урахуванням європейських стандартів. Стимулювання приведення цін на послуги відповідно до категорійності об'єктів. Залучення громадських організацій та незалежних експертів міжнародного класу для оцінки якості наданих послуг.

Слід завести практику проведення регулярного вивчення і оцінки попиту на послуги лікувально-оздоровчого туристично-рекреаційного комплексу України в розрізі соціальних груп та регіонів з метою формування пропозиції, адекватного рекреаційним потребам і очікуванням потенційних туристів. Підтримка високої і стійкої кон'юнктури попиту [12].

Також важливою є державна підтримка маркетингових кампаній і програм просування лікувально-оздоровчого туристично-рекреаційного продукту Ураїни з використанням системи грантів і фінансових пільг, що надаються на конкурсній основі. Стимулювання ефективного брендингу рекреаційних районів, курортів і лікувально-оздоровчих центрів Ураїни.

Створення умов для зростання інвестиційної активності в лікувально- оздоровчому секторі туристично-рекреаційного господарства Ураїни.

В даному розрізі удосконалення необхідне: поліпшення загальної інформованості потенційних інвесторів про можливості інвестиційних вкладень в об'єкти лікувально-оздоровчого туристично-рекреаційного комплексу Ураїни (розробка інвестиційних паспортів міст і районів України, створення детальних електронних карт міст і районів з виділенням лікувально-оздоровчих об'єктів тощо) [27].

Варто підготувати пакет інвестиційних пропозицій в лікувально- оздоровчій туристичній сфері та його просування на інвестиційних форумах.

Слід створити інвестиційні фонди з пайовою участю приватного капіталу вітчизняних і зарубіжних інвесторів для реалізації великих лікувально- оздоровчих рекреаційних проектів регіонального рівня.

Актуалізувати фінансово-економічний механізм залучення інвестицій (розробка системи преференцій для лікувально-оздоровчого туризму, введення довгострокових кредитів за пільговими ставками для інвестиційних проектів, розробка системи регіональних і продуктових грантів) [43].

Системне поліпшення лікувально-оздоровчої туристської інфраструктури.

Напрямки удосконалення:

Облік інтересів розвитку лікувально-оздоровчого сектору туристично- рекреаційного комплексу при розробці та виконанні проектів та програм, що передбачають будівництво та модернізацію об'єктів тепло- та електроенергетики, газопостачання, водопостачання, каналізації та утилізації відходів, телекомунікації, дорожньої інфраструктури. Здійснення проектів розвитку інфраструктури відповідно до генерального плану розвитку туризму та Генеральної Схемою розміщення об'єктів та інфраструктури туризму.

Модернізація номерного фонду існуючих санаторних та оздоровчих підприємств з метою підвищення їх комфортності та подолання сезонних коливань у завантаженні; знесення застарілих споруд; оптимізація архітектурно-планувальної структури курортних міст; використання в новій забудові традиційного архітектурного стилю [52].

Оснащення здравниць високотехнологічним медичним та діагностичним обладнанням новітнього покоління.

Благоустрій пляжних територій.

Оптимізація ринку робочої сили лікувально-оздоровчої туристичної сфери

Необхідним є удосконалення навчальних планів і програм підготовки кадрів навчальних закладів у сфері організації лікувально-оздоровчого туризму з урахуванням передових освітніх технологій і запитів ринку.

Налагодження системи безперервного ступеневої освіти та підвищення кваліфікації кадрів для санаторно-курортної сфери регіону в навчальних закладах України; поліпшення якості практичної підготовки фахівців; впровадження дистанційних методів навчання. Першочергове задоволення попиту на підготовку менеджерів середньої та нижчої ланки для лікувально- оздоровчих підприємств, персоналу засобів розміщення і сфери обслуговування [66].

Участь профільних навчальних закладів України в міжнародних бакалаврських та магістерських програмах (Темпус та ін.) для уніфікації кваліфікаційних рамок у сфері лікувально-оздоровчого туризму, координації структури та змісту навчальних планів, організації обмінів студентами і викладачами з метою передачі передового досвіду.

Оптимізація рекламно-інформаційного забезпечення розвитку ТРК

Важливим є здійснення єдиної координованої політики держави і громадських інститутів у формуванні позитивного іміджу України та інформування потенційних туристів про переваги регіону у задоволенні їх цільових потреб.

Проведення в постійному режимі комплексу маркетингових і соціологічних досліджень у лікувально-оздоровчій сфері ринку туристсько- рекреаційних послуг для визначень концепцій рекламно-інформаційної діяльності підприємств [83].

Активне просування позитивного образу України в інформаційному просторі з використанням різних каналів масової інформації (публікацій у національних і зарубіжних періодичних виданнях, реклами в мережі Інтернет, створення рекламних відеороликів для основних телевізійних і радіомовних каналів країн СНД і провідних цільових європейських і глобальних телеканалів: Euronews, Discovery Channel, Viasat, National Geographic) [92]. Пріоритетною формою рекламно-інформаційного впливу повинні стати електронні засоби інформації, а пріоритетними регіонами - країни сусідського туризму і країни з активно розвиваються ринком виїзного туризму (КНР, Індія, Німеччина та ін.) [49]

Слід приділити увагу розробці та впровадженню уніфікованого брендингу України, її окремих туристських продуктів, групових та індивідуальних брендів курортних міст у відповідності зі сформованою або перспективної спеціалізацією.

Створення туристських представництв України за кордоном.

Створення в Україні системи інформаційно-туристичних центрів з урахуванням європейських методик і організацією при них постійно діючих іміджеформуючу виставок.

Удосконалення нормативно-правової бази функціонування туристично- рекреаційного комплексу

Необхідною є розробка і реалізація програми присвоєння містам і місцевостям України статусу курортів державного значення з метою забезпечення юридичної, економічної та фінансової основи розвитку курортів, вирішення проблеми збереження унікальних ресурсів регіону, залучення державних коштів для реалізації лікувально-оздоровчих проектів та суміжних інфраструктурних проектів, підвищення стандартів обслуговування і поліпшення інвестиційного клімату.

* 1. **Розробка нового SPA - туру «Бэбимун»**

Ніколи жінка не буває настільки прекрасна, як в той час, коли її тіло розкривається назустріч своєму природному призначенню.

Догляд за тілом та обличчям в цей відповідальний період має бути м’яким і максимально безпечним. Він, безперечно, необхідний для майбутньої мами, тому що здатний не тільки покращити емоційний фон, але й підготувати тіло до тих змін, котрі ще чекають попереду.

Тур «Бэбимун» розроблено для території, прилеглої до санаторію «Перлина». Назва туру пов’язана з його головною метою: покращити стан здоров’я майбутньої мами.

Тур пропонує цілий комплекс оздоровчих і SPA-процедур для жінок в положенні. Починаючи від спеціального збалансованого харчування, закінчуючи аквагімнастикою для вагітних. Все це під наглядом фахівця - лікаря-валеолога. Також є своя школа материнства: прочитають лекції з підготовки до пологів, годування грудьми, особливості розвитку новонародженого і т.п.

6 ночей проживання з харчуванням (напівпансіон), вітальний подарунок, література для вагітних в номері. SPA-пакет для «мами»: манікюр, педикюр, догляд за обличчям, пілінг всього тіла, розслаблююча ванна, масаж, ароматерапія з кунжутним маслом або трояндою.

SPA-пакет для «тата»: розслабляючий масаж з маслами (включаючи масаж обличчя і голови), сеанс спеціальних обгортань, догляд за шкірою обличчя. Також у вартість пакету включено прогулянки в кінному екіпажі через парк і романтичну вечерю при свічках.

Інтеграція України до Європейської спільноти вимагає від керівництва держави термінових рішень щодо вдосконалення соціального комплексу, у тому числі рекреаційного. Турбота про охорону та зміцнення здоров'я населення є одним з найважливіших завдань цивілізованого суспільства. Адже високий потенціал фізичної та розумової діяльності людей служить передумовою їх повноцінного життя. Саме ці завдання спрямована вирішувати санаторно-курортна рекреація. Загальносвітова мода на здоровий зовнішній вигляд поступово охоплює Україну: за останні десять років вітчизняний ринок оздоровчого закордонного туризму зріс майже на третину. З огляду на те, що Україна має один із найкращих природних лікувально-оздоровчих потенціалів у Європі, питання вдосконалення санаторно-курортного комплексу стає одним з найпріоритетніших напрямів розвитку вітчизняного туризму, зокрема його лікувально-оздоровчого виду, що призводить до поповнення бюджету і зміцнення державної економіки в цілому.

Оздоровлення, сприяючи скороченню захворюваності і смертності, подовжує активне життя людини. Стан здоров'я людини визначається частково спадковістю, частково умовами та способом життя людини і суспільства. Протягом життя відбувається погіршення здоров'я людини, чому можна зарадити заходами, що пов'язані з охороною здоров'я. Таким чином, особливе значення набуває пошук ефективного збереження резервів здоров'я при обмежених людських, природних і інших ресурсах [54].

SPA - туризм — один з найперспективніших видів туризму України. Він розвивається за рахунок значних ресурсів: морського узбережжя, гарячих, теплих і холодних мінеральних джерел, лікувальних лиманових родовищ грязі, лісів тощо, якими багата країна. Інтерес до лікувально-оздоровчого туризму в Європі постійно зростає, що в значній мірі обумовлено демографічними тенденціями.

У зв’язку з особливостями туру, поданий тур маршрут розрахований на вагітних жінок та їх чоловіків.

Тур включає абсолютно безпечні для жінки та малюка процедури:

Перебування в соляній кімнаті, що благотворно позначиться на самопочутті майбутньої матері, зміцнить імунітет, сприяє профілактиці ОРЗ, полегшує астматичні стани.

Плавання в басейні. Найбільш оптимальне фізичне навантаження для вагітних. Під час плавання зменшується навантаження на хребет, збільшується кровопостачання тканин киснем, покращується венозний відтік, помірно тренуються дихальна та серцево-судинна системи. Можна порадити як профілактичний засіб від варикозного розширення вен та появу розтяжок.

Кріо-обгортання для ніг «Кріоактив» допоможуть відчути легкість в ногах, знімуть втому. Ефективні проти розтяжок. Приємне охолодження сприяє зменшенню обсягу крові в венозних судинах.

Масаж ніг зніме набряк, масажна олія захистить шкіру від розтяжок.

Масаж обличчя допоможе позбавитися від набряклості, пігментації, висипів. Покращує мікроциркуляцію крові та лімфи, насичує шкіру живильними речовинами, розгладжує дрібні зморшки.

Маски для обличчя. Допоможуть вирішити проблеми зі шкірою – пігментацію, лущення, роздратування. Для масок використовуємо безпечну професійну косметику.

Догляд за руками та ногами. Парафінові обгортання, манікюр та педікюр, догляд за шкірою та нігтями – вагітність зовсім не привід відмовитися від радощів по догляду за тілом.

Тур, під назвою «Бэбимун» по Луганській області за маршрутом Сєвєродонецьк-Новопсков-Сєвєродонецьк, тривалістю 7 днів 6 ночей, розрахований на сімейну пару. Вартість туру 7993 грн.. Тур включає в себе розміщення в санаторії «Перлина», з проживанням в 2-місних номерах, 3-разове харчування, а також відвідування школи матері. У вартість туру також включені: трансфер автовокзал-санаторій-автовокзал, медична страховка, комісія турагенту, та карта Луганської області. Особливістю туру є також використання в лікувальних цілях аудіозаписів звуків лісу, щебетання пташок та комах.

Тур «Бэбимун» розрахований на відвідання краю протягом року.

В основі запропонованого маршруту лежать три методи лікування: бальнеотерапія, кліматолікування та таласотерапія, на основних можливостях яких ми і зупинимось.

Про чудодійні властивості мінеральної води відомо давно. Основні лікувальні дії спрямовані на зцілення органів шлунково-кишкового тракту і обмінних процесів.

  Бювет «Айдар» з питною мінеральною водою являє собою метрико-хрональний селективний гармонізує перетворювач, що забезпечує можливість безпосереднього терапевтичного впливу на людей, підвищуючи їх імунітет, блокуючи злоякісні процеси, знімаючи деструктивну інформацію.

  Другий і не менш значущий, рапне джерело, з мінеральною водою для зовнішнього застосування. Він бере витоки на глибині 700 метрів.

Процедури з рапними водами викликають сприятливі зміни в клітинах, судинах і нервових рецепторах шкіри, підвищують теплообмін. Рефлекторно води впливають на функціональний стан центральної нервової системи, змінюють в позитивну сторону перебіг обмінних процесів в організмі, впливають на нейроендокринну регуляцію, тонус судин, функцію серцево-судинної системи, мають болезаспокійливу, протизапальну дію, підвищують імунітет, зцілюють органи опорно-рухового апарату.

За механізмом своєї дії на організм рапні джерела близькі до лікувальних грязей і тому вони є одним з основних лікувальних факторів багатьох курортів і низки великих бальнеотерапевтичних установ.

Цілющі сили природи не вичерпуються мінеральними джерелами. Широко застосовуються специфічні властивості континентального клімату, різні властивості середовища в лікувально-профілактичних цілях.

Новопсковський санаторій «Перлина» розташований на Старобільському плато, абсолютні висоти якого опускаються з 216 до 50 м.

Одним з елементів плато є долина річки Айдар, яка знаходиться на відстані 300 м від санаторію.

У лісах ростуть дуб, ясен, клен, липа, в'яз, береза, сосна, вільха. Рослинність, поширена на берегах Айдара налічує більше 1500 видів, з яких 160 є лікувальними. Багато видів занесені до Червоної книги України. Санаторій знаходиться в сосновому лісі.

Ліс нас оздоровлює завдяки тому, що в складі приземного шару як у хвойних, так і листяних лісах присутні різні терпеноїди - речовини, що виділяються з листя і хвойних голок, а також корою. Леткі речовини дуба мають гіпотензивну дію, хвойні рослини позитивно діють на легеневих хворих [23].

Сприятливий вплив робить іонізація лісового повітря. В 1 см3 лісового повітря міститься 1500 - 2500 легких іонів.

Однією з процедур лікувального процесу, ми розглядаємо купання і загартовування в річці Айдар.

Розглянемо найбільш важливі туристичні ресурси, які ми пропонуємо використати при проведенні туру.

**Санаторій «Перлина»** утворений у грудні 1977 року. Розташований на окраїні с.м.т. Новопсков, у північно-східній частині Луганської області, у мальовничому сосновому бору, на березі ріки Айдар. На правому березі ріки «Айдар» знаходяться південні отроги середньо-руського підвищення. Також правий берег ріки вкритий лісом, в якому представлені породи листяних дерев. Своїм народженням і славою, курорт зобов'язаний лікувальній питній мінеральній воді, хлоридно – натрієвої малої мінералізації 4 грами на літр, що видобувається з глибини 400 метрів.

Інфраструктура: лікувальний корпус, SPA комплекс з VIP номерами, житлові корпуси, котедж.

Фінська сауна, більярдна, тренажерний зал, спортивні майданчики.

Для культурного відпочинку для відпочиваючих на території санаторію є клуб, кінозал, магазин, автостоянка, пляж, бібліотека, танцювальна площадка, відеосалон, дискотека, дитячі площадки.

Є різноманітні ігри та іграшки, спортивне знаряддя.

На території санаторію є кафе-бар, магазин, у якому продаються промислові та продуктові товари.

Лікувальний процес організований відповідно до реабілітаційними програмами, розробленими з урахуванням захворювань і медичних показань. Курс лікування складає 2-3 тижні, з них один день виділяється для адаптації, бесіди з головним і лікуючим лікарем, додаткового обстеження з метою уточнення діагнозу.

Наступність з досанаторним етапом лікування дотримується. В один день пацієнти отримають електро - і гидропроцедур, лікувальний масаж, лікувальну фізкультуру чи лікувальну ванну, фізіотерапевтичну, аероіонотерапію та інші процедури у відповідності з планом лікування [5].

Розроблені екскурсійні маршрути в краєзнавчий музей селища Новопсков, в залах якого розміщені предмети селянського побуту, народний одяг 19-20 ст., матеріали про події 20-40 рр., людей, які лишили помітний слід у пам’яті народу і прославили наш край, про героїв земляків, сьогодення слобожанського краю та його місце в економіці та культурі України.

Санаторій «Перлина» – це спеціалізований лікувально-профілактичний комплекс розрахований на лікування опорно-рухового апарату, нервової системи, органів травлення та дихання, легкої форми цукрового діабету.

На основі поданого підходу була розроблена програма до туру по Луганській області.

**Програма обслуговування:**

**1-й день:** прибуття до с. м. т. Новопсков 10.00, трансфер до санаторію «Перлина», заселення, зустріч з лікарем, обід в 13.00, догляд за обличчям, пілінг всього тіла 15.00-17.30, вечеря о 18.00, вечір знайомства, ніч в санаторії.

**2-й день:** сніданок 9.00. Розслаблююча ванна, масаж лиця 10.00-12.30, обід 13.00, масаж, заняття в школі матері 15.00-17.30, вечеря о 18.00, літературні читання, ніч в санаторії.

**3-й день:** сніданок. 9.00. Ароматерапія з кунжутним маслом або трояндою, масаж, заняття в школі матері 10.00-12.30, обід 13.00, кріо-обгортання для ніг «Кріоактив» 14.00-17.30. Вечеря о 18.00, театралізована вистава «Жива вода», ніч в санаторії.

**4-й день:** сніданок 9.00. Плавання в басейні, ароматерапія з кунжутним маслом або трояндою 10.00-12.30, обід 13.00. Перебування в соляній кімнаті, масаж ніг 14.00-17.30. Вечеря о 18.00, вечір пісні, ніч в санаторії.

**5-й день:** сніданок 9.00. Ароматерапія з кунжутним маслом або трояндою, масаж, заняття в школі матері 10.00-12.30, обід 13.00. Плавання в басейні, аквааеробіка 14.30-17.30. Вечеря о 18.00, катання в кареті, ніч в санаторії.

**6-й день:** сніданок 9.00. Розслаблююча ванна, масаж лиця 10.00-12.30, обід 13.00. Маска для лиця, манікюр, педікюр 15.00-17.30. Вечеря о 18.00, обрядове народне свято з запалюванням вогнища, ніч в санаторії.

**7-й день:** сніданок 9.00. Ароматерапія з кунжутним маслом або трояндою, масаж, заняття в школі матері 10.00-12.30, обід 13.00, відправлення туристів додому 14.00.

Ця програма є оптимальною, тому, що вона найширше розкриває рекреаційний потенціал с. м. т. Новопсков, описує регіон з різних сторін, зупиняється на лікувальних фактах, тому буде цікавою та корисною.

Наступним кроком в організації туру є пошук партнерів-постачальників товарів та послуг.

Серед постачальників послуг існує велика конкуренція, тому при підготовці туру, було розглянуто багато варіантів, перш ніж зупинитися на наступних партнерах постачальниках.

Розміщення в санаторії «Перлина» у 2- місних номерах. Санаторій розташовано в екологічно чистому районі с. м. т. Новопсков з красивими та мальовничими краєвидами у сосновому лісі.

У номерах санаторію є меблі, ванна кімната, холодильник, телевізор, туалет, кондиціонер. Санаторій пропонує дієтичне харчування.

Перевізки забезпечує компанія «Harkiv-travel» (Додаток М), яка зарекомендувала себе не тільки в межах нашої держави, але й закордоном. Вона була відібрана с поміж сотень конкурентів за такими показниками:

надійність та комфортабельність, імідж та відомість, конкурентоспроможність, досвід праці на туристичному ринку.

Створений туристичний продукт повинен обов’язково мати інформаційне забезпечення, яке є спеціальною документацією, яка цілком описує сам тур, процеси його виробництва, та послуги надані під час туру. Це необхідно для чіткої роботи турфірми та контролю за змістом туру та можливістю його подальшого вдосконалення.

Інформаційно-методичне забезпечення для кожного туру обов’язково включає:

1.Технологічна карта туристичної подорожі - технологічний документ, що визначає зміст програми й умов обслуговування туристів на конкретному маршруті (додаток А) ;

2.Графік завантаження туристичної фірми групами туристів на певний проміжок часу-дозволяє відобразити реальну загрузку туристичних підприємств (додаток Б);

3. Інформаційний листок до путівки туристичної подорожі - містить розділи обов’язкової та додаткової інформації про маршрут, призначеної туристам, та є невід’ємною частиною туристичної путівки чи ваучера (додаток В);

4. Туристичний ваучер – документ певної форми, який надає право туристові на отримання туристичної послуги або комплексу турпослуг відповідно до умов письмового договору щодо туристичного або екскурсійного обслуговування (додаток Д);

5.Листок бронювання – це конкретне замовлення туриста чи лиця, вповноваженого представляти групу туристів туроператору на формування туристичного продукту. Оформлюється у письмовому вигляді як угода, маюча характер попереднього договору (додаток Ж);

6. Бланки договорів з туристами – турагентами на купівлю туру, складається на основі закону України «про основи туристичної діяльності»(додаток З);

7. Угоди з партнерами-постачальниками послуг (додатки К, Л, М, Н, П);

8. Калькуляція вартості туру-проводиться підсумовуванням вартості кожної окремої послуги та нормативно закладеного проценту прибутку тур оператора (15-25% від собівартості туру) (додаток Г);

9. Опис маршруту – складається для зручності роботи менеджерів за маршрутом, гідів, а також для додатка угоди з турагентом для включення у текст інформаційного листка (додаток Р );

10.Графік руху за маршрутом – складається у формі таблиці із зазначенням дат та часу прибуття та відправлення у кожен пункт маршруту;

11.Картосхема маршруту - складається для лінійних та кільцевих маршрутів з метою наочності шляху прямування;

12 Текст шляхової інформації (для автобусних турів);

13.Опис технологічних особливостей туру - це пам’ятка про строки подачі заявок на транспорт, білети, екскурсії, бронювання місць у готелях, харчування тощо:

14 Тексти пам’яток для туристів – складаються в особливих, необхідних випадках, наприклад при організації спеціалізованих турів;

15.Довідкові матеріали за маршрутом – це різні буклети, довідники, розклад руху транспорту, роботи музеїв, адреси готелів і т.д.

16.Варіанти рекламних листків та проспектів- назначені для туристів з метою їх ознайомлення, інформування та реклами можливостей тур оператора у подорожах ;

17. Прайс-листки - це інформація про ціни на різноманітні туристичні послуги. Можуть мати форму листівок, буклетів та каталогів.

Технологічна робота комплектується у папку маршруту для забезпечення безперебійної роботи туроператора на поданому проміжку та дотримання принципу «гнучкості» туристичного продукту, щоб кожен працівник фірми міг з легкістю та кваліфіковано замінити іншого.

**Висновки до розділу 3**

Вітчизняна SPA-галузь має потужні перспективи, які необхідно найближчим часом реалізовувати. Лікувально-оздоровчий напрямок в міжнародному туризмі останніми роками активно розвивається. Український лікувально-оздоровчий туризм меншою мірою організований і ще недостатньо визнається як важливий економічний актив для країни. В цей час у багатьох країнах світу SPA-сектор динамічно зростає, отримуючи вагому урядову й недержавну підтримку (асоціації та профільні об'єднання). Лікувально-оздоровчий туризм стрімко розвивається, впроваджуючи різноманітні системи акредитації та рейтинги, якими користуються споживачі.

Сучасна інфраструктура лікувально-оздоровчої сфери України вимагає суттєвих змін у напрямку вдосконалення, модернізації та суттєвих інвестувань.

На порядку денному стоїть:

збереження лікувальної спеціалізації курортів, створених на базі високоякісних кліматичних, бальнеологічних і грязьових ресурсів, в яких створені унікальні високоефективні методики курортного лікування проведення їх комплексної модернізації;

створення бальнеогрязелікувальних комплексів; налагодження виробництва та експорту лікувальної та парфумерно-косметичної продукції;

розширення лікувально-профілактичних послуг здравниць і готелів (SPA-програми, короткострокові «тури краси» тощо).

На регіональному рівні пропонуємо наступні кроки для удосконалення функціонування лікувально-оздоровчого сектору України:

розширення споживчої аудиторії українського лікувально-оздоровчого тур продукту;

розробка та впровадження маркетингової стратегії підвищення конкурентоспроможності регіонального лікувально-оздоровчого туристично продукту на світовому ринку;

подолання сезонності функціонування лікувально-оздоровчого туристичного комплексу;

створення умов для зростання інвестиційної активності в лікувально- оздоровчому секторі туристично-рекреаційного господарства України;

системне поліпшення лікувально-оздоровчої туристської інфраструктури;

оптимізація ринку робочої сили лікувально-оздоровчої туристичної сфери;

удосконалення нормативно-правової бази функціонування туристично- рекреаційного комплексу;

оптимізація рекламно-інформаційного забезпечення розвитку лікувально- оздоровчого туризму.

Впровадження нового туристичного продукту буде сприяти соціальному та демографічному розвитку країни.

**ВИСНОВКИ**

1. SPA-туризм як різновид лікувально- оздоровчого туризму відноситься до найбільш стародавніх та популярних видів туристської індустрії. Цей вид туризму за його важливістю можна назвати одним з головних видів туризму, оскільки в його основі лежить турбота про здоров'я людини як головної цінності життя.

2. SPA-туризм має давню та багату історію. Ще з античних часів люди навчилися використовувати мінеральні води в лікувальних цілях. Вже стародавні греки, щоб поправити своє здоров'я, відправлялися в святилище бога-цілителя Асклепія в Епідаврі - там були готелі, лазні, школи гімнастики. Курортологія як основа SPA-туризму почала активно розвиватися в Європі, починаючи з XVII століття.

1. Сучасний ринок туристичних SPA-послуг представлений різними моделями, які мають свої особливості. Класифікація сучасних моделей SPA будується по культурно-географічній ознаці, за якою виділяють американську, французько-італійську, австрійську, німецьку, східну й слов’янську моделі SPA.
2. Територіальна організація SPA-курортів у світі невпинно ускладнюється за рахунок відкриття нових курортних і клубних SPA-центрів. Основу територіальної організації SPA-рекреації становить мережа престижних оздоровчо-відпочинкових курортів, що стали популярними завдяки унікальним цілющим властивостям місцевих природних ресурсів: мінеральних чи термальних вод, грязей, клімату тощо. Це, зокрема, курорти Альпійського поясу Європи (Швейцарія, Австрія, Франція) та низько- і передгірні бальнеокурорти Італії, Німеччини, Чехії й Угорщини. Висококонкурентний курортний SPA-сервіс нині в Україні пропонують клієнтам лише «п’ятизіркові» готельно-рекреаційні центри Трускавця - «Rixos-Прикарпаття».
3. В нашій країні звично виділяють географічний SPA-центр Карпати. Хоча, зрозуміло, що об’єкти SPA - та wellness-індустрії діють і в інших регіонах держави. Наприклад, у Сатанові (на межі Хмельницької та Тернопільської областей), Хмільнику (Вінницька область) і навіть на Донбасі (санаторій «Соляна симфонія» в Соледарі та ревматологічний центр у Слов’янську, SPA – центр в Новопскові). Слід зазначити, що позитивно на розвиток SPA-індустрії в Україні вплинуло відкриття компанією «Reikartz Hotel Management» у 2012 році в Україні мережі wellness-курортів «Vita Park», серед яких готель «Vita Park Akvadar» розташований в Черкаському лісництві недалеко від дендропарку «Софіївка» (м. Умань), готель «Vita Park Izki», що знаходиться у мальовничій гірській місцевості біля підніжжя гори Магура, що в Карпатах, та еко-готель «Vita Park ShishkiNN», розташований в 150 км від Києва в селищі Снов’янка Чернігівської області.
4. Луганська область має обмежені розвинуті ресурси SPA - туризму, але наявні потенційні ресурси досить значні, які необхідно в перспективі застосовувати та розвивати. Особливо актуально це питання в світі останніх подій на сході країни, які призвели до великої кількості населення, яка потребує в лікуванні та оздоровленні, але не має достатньо кошт задля здійсненя своїх бажань.
5. «Spa» - туризм у сучасному світі являє собою значний глобальний ринок, що стрімко зростає, випереджає у розвитку інші туристичні сектори та чинить неабиякий економічний ефект на інші галузі економіки. Для «spa» і «wellness» індустрії та окремо для spa-туризму характерним є набагато менша залежність від сезонних та кризових тенденцій. Розвиток галузі у світі забезпечується значними капітальними інвестиціями. Жорстка конкуренція спонукає spa-заклади активно створювати нові продукти та переформатовувати існуючі, використовувати нові маркетингові технології та канали збуту, виходити на нові цільові групи споживачів. Ринок «spa&wellness» послуг у світі перебуває на стадії швидкого розвитку. В більшості цивілізованих країнах spa-відпочинок став складовою частиною життя поважаючого себе громадянина. Зростання щоденного навантаження на здоров’я приводить у spa-заклади тисячі клієнтів у всьому світі. «Spa&wellness» індустрія на сьогоднішній день це не лише один із сегментів міжнародного туристичного ринку, а й самостійна економічна галузь зі своїми сформованими попитом і пропозицією, нормами та правилами.
6. Не дивлячись на бурхливий розвиток SPA- і велнес-індустрії у світі, до сих пір невирішеним є питання стосовно термінології у даній сфері в Україні. Для України даний вид туризму є новим і поки що не вивчається значною мірою. Навіть законодавство в сфері туризму і курортів не містить таких понять як SPA- курорт, їх види, велнес-індустрія тощо. Розвиток оздоровчого туризму має багато невирішених проблем, але за підтримки державних органів влади може стати «донором» бюджету країни. Все це вказує на те, що дана тема є відкритою для подальших досліджень.
7. Під час дослідження тенденцій розвитку SPA у світі було визначено, що до світових тенденцій розвитку SPA-центрів відносять: впровадження приватних та гейм SPA-послуг; розширення спектру послуг б’юті зони та впровадження у роботу центрів SPA-капсул; розширення спектру послуг оздоровлення за рахунок зміни специфікації SPA-центру загальної спрямованості на медичний SPA-центр; розробка та впровадження дитячого SPA та медичного SPA.
8. На сучасному етапі перспективи організації та розвитку SPA-туризму можуть бути орієнтовані як на використання вже існуючої мережі SPA-курортів, так і на удосконалення їх – реконструкцію баз відпочинку, будівництво нових здравниць та готелів і т.д. З усього цього ми можемо зробити загальний висновок, що SPA-туризм – це перспективний бізнес, орієнтований у майбутнє задля оздоровлення, оскільки це головна мета SPA-туризму, а також рекреації як задоволення потреб суспільства. Україна повинна долучатися до цих світових тенденцій в галузі SPA-туризму.
9. Сучасна інфраструктура SPA-туризму України вимагає суттєвих змін у напрямку вдосконалення, модернізації та суттєвих інвестувань, а саме: збереження лікувальної спеціалізації курортів; створення бальнеогрязелікувальних комплексів; налагодження виробництва та експорту лікувальної та парфумерно-косметичної продукції; розширення лікувально-профілактичних послуг здравниць і готелів (SPA-програми, короткострокові «тури краси» тощо); розширення споживчої аудиторії українського SPA- тур продукту; розробка та впровадження маркетингової стратегії підвищення конкурентоспроможності регіонального SPA туристичного продукту на світовому ринку; подолання сезонності функціонування SPA туристичного комплексу; створення умов для зростання інвестиційної активності в SPA секторі туристично-рекреаційного господарства України; системне поліпшення SPA туристської інфраструктури; оптимізація ринку робочої сили SPA туристичної сфери; удосконалення нормативно-правової бази функціонування туристично-рекреаційного комплексу; оптимізація рекламно-інформаційного забезпечення розвитку SPA туризму.
10. Розроблений новий тур «Бэбимун» є інноваційним продуктом не тільки для Луганської області, а і для України, оскільки в країні практично відсутні SPA – послуги для майбутніх мам, а головне відсутня медична, психологічна, соціальна підготовка до материнства молодої родини. Впровадження туру буде сприяти демографічному та соціальному росту України.

**Список використаної літератури**

1. Закон України «Про туризм» № 324/95 – ВР від 15.09.1995 р. [Електронний ресурс] / Відомості Верховної Ради України (ВВР). – Режим доступу : <http://zakon5.rada.gov.ua/laws/show/324/95-%D0%B2%D1%80>.
2. Закон України «Про курорти» (№2026-III від 05.10.2000 р.) [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://www.kmu.gov.ua>.
3. Закон України «Про оздоровлення та відпочинок дітей» № 375-VI від 04.09.2008 р. [Електронний ресурс] // Відомості Верховної Ради України. – Режим доступу : http://zakon4.rada.gov.ua/laws/show/375-17.
4. Агафонова Л. Туризм, готельний та ресторанний бізнес: ціноутворення, конкуренція, державне регулювання: Навч. посібник для студ. вищ. навч. закладів / Людмила Агафонова, Ольга Агафонова; Київський ун-т туризму, економіки і права. – К.: Знання України, 2002. – 351 с.
5. Андрєєва Г.П. Аналіз основних видів діяльності територіальних туристично-рекреаційних комплексів щодо виробництва і реалізації туристичного продукту / Г.П. Андрєєва // Науковий вісник Херсонського державного університету. – Херсон : Гельветика, 2015. – № 10, ч.1 – С. 23–27. – (Серія «Економічні науки»).
6. Антонюк В.П. Соціальний та інноваційний розвиток регіонів як умова підвищення їх конкурентоспроможності / В.П. Антонюк // Регіональні проблеми людського та соціального розвитку : матеріали Міжнар. наук.-практ. конф., 4–5 листоп. 2008 р., Донецьк / редкол.: О.Ф. Новікова (відп. ред.) та ін. – Донецьк : Ін-т економіки пром-сті НАН України, 2009. – С. 70–78.
7. Барчуков Н. С. Санаторно-курортное дело: Учебное пособие / Н. С. Барчуков. – М.: ЮНИТИ-ДАНА, 2006. – 303 с.
8. Бейдик О..О. Словник-довідник з географії туризму, рекреалогії та рекреаційної географії / О. О. Бейдик. – К.: Палітра, 1998. – 130 с.
9. Биржаков М. Б. Введение в туризм : Ученик / М. Б. Биржаков. – Санкт-Петербург, 2007. – 576 с.
10. Бойко М. Засади формування пріоритетних напрямів туристичної політики України / М. Бойко, Л. Гопкало // Регіональна економіка. – 2013. – № 1. – С. 222–229.
11. Боков М. А. Менеджмент в санаторно-курортных организациях: В 3-х т. / М. А. Боков, А. М. Ветитнев, В. П. Попков, Е. Є. Угрюмов, В. И. Шаповалов. – СПб.: Изд-во СПБГУЭФ, 2001. – 320 c.
12. Валіхновський Ростислав. Медичний туризм епохи глобалізації: [Електроний ресурс]. - Режим доступу: www.valihnovsky.blogspot.com.
13. Ведмідь Н. І. Санаторно-курортний комплекс: сервісне управління: монографія / Н. І. Ведмідь. – К.: Київ. нац. торг.-екон. ун-т, 2013. – 536 с.
14. Ветитнев А. М. Курортное дело: Учебное пособие / А. М. Ветитнев, Л. Б. Журавлева. – М.: КНОРУС, 2006. – 528 с.
15. Гонгало П.Ф. Проблеми відтворення ресурсного комплексу України // Економіка і екологія. – 2004. – №15. – С.125-127.
16. Ґудзь П.В. Економічні проблеми розвитку курортно-рекреаційних територій / П.В. Ґудзь. – Донецьк : Юго-Восток ЛТД, 2001. – 269 с.
17. Гостиничный и туристический бизнес: Учебник/ Под ред. Чудновского А.Д.. - М.: ЭКМОС, 1998. - 351 с.
18. Дехтяр В. Д. Основи спортивно-оздоровчого туризму / В. Д. Дехтяр. – К: Науковий світ, 2002. – 202 с.
19. Дубовик І. А. Країнознавчий словник-довідник / І. А. Дубовик. – 2-е вид. – Львів.: Панорама, 2003. – 575 с.
20. Єжов В.В. SPA--технології у відновлювальній медицині та курортології: стан та перспективи розвитку в Україні [Електронний ресурс] / В..В..Єжов, О. А. Гоженко, С. Н. Бучинський, І.Ф. Душкін. – Режим доступу: <http://sankurort.ua/uk/4/22/31/>.
21. Жданова О. М. Організація та методика оздоровчої фізичної культури і рекреаційного туризму: Навч. посібник / О. М. Жданова, А. М. Тучак, В. І. Поляковський, І. В. Котова. – Луцьк: РВВ «Вежа», 2000. – 248 с.
22. Заваріка Г.М. Курортна справа : навч. посіб. / Г. М. Заваріка.- К.: Центр учбової літератури, 2015.- 264 с.
23. Заклади охорони здоров’я та захворюваність населення України у 2014 році : стат. бюл. / [відп. за вип. О.О. Кармазіна]. – К. : Державна служба статистики України, 2015. – 92 с.
24. Захарін С.В. Сталий розвиток сфери туристичних послуг: глобальні тенденції, міжнародна взаємодія, уроки для України / С.В. Захарін, В.П. Соболь, Ю.В. Мельник // Економічний вісний Переяслав-Хмельницького державного педагогічного університету імені Григорія Сковороди. – 2013. – № 20/3. – С. 297–303.
25. Іванух І. Природно-ресурсний потенціал України і шляхи підвищення його використання / І. Іванух, Б. Данилишин // Економіка України. – 2008. – № 1. – С. 36–38.
26. Іванченко Н.М. Проблеми та перспективи розвитку рекреаційного туризму [Електронний ресурс] / Н.М. Іванченко // Ефективна економіка. – 2015. – № 5. – Режим доступу : http://www.economy.nayka.com.ua/?op= 1&z=4112.
27. Колективні засоби розміщування в Україні у 2014 році : стат. бюл. / [відп. за вип. О.О. Кармазина]. – К. : Державна служба статистики України, 2015. – 200 с.
28. Колодій В.В., Спринський М.І. Мінеральні води карпатської провінції // Проблеми мінеральних вод: Зб. наук. праць. – 2005 р. – 458 с.
29. Конищева Н.И. Пути интенсификации устойчивого развития туристического бизнеса в Донецкой области / Н.И. Конищева // Проблемы и перспективы устойчивого развития туризма и сферы услуг в мире и Украине : материалы VI Междунар. науч.-практ. конф. студентов и молодых учених. – Донецк : ДИТБ, 2003. – С. 62–66.
30. Концепція розвитку санаторно-курортної галузі, схвалена розпорядженням Кабінету Міністрів України № 231-р. від 23.04.2003 р. [Електронний ресурс] / Режим доступу: http://www.kmu.gov.ua
31. Котенко Т.М. Рекреаційна сфера України: стан і перспективи розвитку / [В.І. Куценко, Я.В, Остафійчук, Т.М. Котенко та ін.] // Трансформації соціальної сфери України: регіональний аспект : [монографія]. – К. : Оріяни, 2005. – 400 с.
32. Креббин-Бейли Д. Spa-терапия в индустрии красоты. Методика процедур, эксплуатация оборудования, программы обучения spa-менеджменту / Д. Креббин-Бейли, Д. Харкап, Д. Харрингтон; [пер. с англ. В.Е. Бельченко]. - М.: РИПОЛклассик, 2010. - 304 с.
33. Курортні ресурси України. – К.: Лтд, 2005. – Вип. IV, ч. І. – 155 с.
34. Кусков А. С. Курортология и оздоровительный туризм: Учебное пособие / А. С. Кусков, О. В. Листикова. – Ростов н/Д: Феникс, 2004. – 320 с.
35. Кусков А. С. Рекреационная география: Учебно-методический комплекс / А. С. Кусков, В. Л. Голубева, Т. Н. Одинцова. – М.: МПСИ, Флинта, 2005. – 496 с.
36. Лебедев К.А. Маркетинговые технологии стимулирования рекреационно-туристического потенциала регионов / К.А. Лебедев // Актуальні проблеми економіки. – 2014. – № 11. – С. 186–190.
37. Лукьянова Л. Г. Рекреационные комплексы: Учебное пособие / Под общ. ред.. В. К. Федорченко. – К.: Вища школа, 2004. – 346 с.
38. Любіцева О. О. Туристичні ресурси України: Навчальний посібник. / О.О. Любіцева. – К.: Альтерпрес, 2007. – 369 с.
39. Любіцева О.О. Ринок туристичних послуг (геопросторові аспекти) / О.О. Любіцева. – К. : Альтерпрес, 2002. – 436 с.
40. Мальська М. П. Лікувально-оздоровчий туризм // Мальська М. П., Рутинський М. Й., Паньків Н. М. Туризм у міжнародному і національному вимірах. Історія і сучасність: Монографія / М. П. Мальська, М. Й. Рутинський, Н. М. Паньків. – Львів: Видавничий центр ЛНУ ім. І. Франка, 2008. – С. 191-210.
41. Мальська М.П. Основи туристичного бізнесу: Навчальний посібник. – К,: ЦУЛ, 2004. – 272 с.
42. Маслов В.Ю. Теоретичні основи сталого розвитку туризму / В.Ю. Маслов, Л.Я. Маслова // Проблемы и перспективы устойчивого развития туризма и сферы услуг в мире и Украине: материалы VI Междунар. науч.- практ. конф. студентов и молодых учених. – Донецк : ДИТБ, 2003. – С. 40–42
43. Матрошилін О. Г. Загальна фізіотерапія і курортологія: Навч. посібник / О. Г. Матрошилін, О. Р. Зав’ялова, Ю. Я. Рогаля. – Дрогобич: РВВ ДДПУ ім. І. Франка, 2006. – 297 с.
44. Менеджмент туризма: основи менеджмента. - М: Финансы и статистика, 2002. – 352с.
45. Мироненко Н. С. Рекреационная география. – М.: Изд-во Моск. ун-та, 1981. – 207 с.
46. Міжнародна SPA- Асоціація (International SPA Association) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.experienceispa.com/>
47. Музиченко-Козловська О.В. Економічне оцінювання туристичної привабливості території : [монографія] / О.В. Музиченко-Козловська. – Л. : Новий світ-2000, 2012. – 176 с.
48. Оздоровлення дітей у дитячих закладах оздоровлення і відпочинку влітку 2013 року : стат. бюл. / [відп. за вип. І.В. Калачова]. – К. : Державна служба статистики України, 2013. – 64 с.
49. Оздоровлення дітей у дитячих закладах оздоровлення і відпочинку влітку 2010 року : стат. бюл. / [відп. за вип. І.В. Калачова]. – К. : Державна служба статистики України, 2010. – 59 с.
50. Оздоровлення дітей у дитячих закладах оздоровлення і відпочинку влітку 2014 року : стат. бюлет. / [відп. за вип. І.В. Калачова]. – К. : Державна служба статистики України, 2014. – 58 с.
51. Оздоровлення дітей у дитячих закладах оздоровлення і відпочинку влітку 2015 року : стат. бюл. / [відп. за вип. О.О. Кармазіна]. – К. : Державна служба статистики України, 2015. – 58 с.
52. Послуги туристичні. Класифікація готелів: ДСТУ 4269:2003. – [Чинний від 2003-12-23]. – К.: Держспоживстандарт України, 2004. – 17 с.
53. Постанова КМУ від 26 липня 2001 р. №872 «Про затвердження Порядку створення і ведення Державного кадастру природних лікувальних ресурсів» [Електронний ресурс] / Режим доступу: http://zakon4.rada.gov.ua.
54. Постанова КМУ від 23 травня 2001 р. №562 «Про затвердження Порядку створення і ведення Державного кадастру природних територій курортів» [Електронний ресурс] / Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua>.
55. Проблеми та перспективи розвитку туризму в Україні на сучасному етапі [Електронний ресурс] / Міністерство культури і туризму України. – Режим доступу : http://mincult.kmu.gov.ua/mincult/uk/publish/article/183853; jsessionid=CBACCE6697D400A116E060EE2C513F8C.
56. Развитие национальных парков и охраняемых природных территорий в туристских целях: метод. рекоменд. / ЮНВТО. ЮНЕП-IE/PAC. – Мадрид, 1992. – 61 с
57. Ресторанне господарство і туристична індустрія у ринкових умовах: Збірник наукових праць/ Київський нац. торговельно-економічний ун-т; Ред. кол.: М.І. Пересічний, Н.Я. Орлова, Т.І. Ткаченко. - К., 2002. - 168 с
58. Рутинський М. Класифікація та типологія курортів // Вісник Львівського ун-ту. Серія географічна. – 2007. – Вип. 34. – С. 236-246.
59. Сафулліна В. Перспективи розвитку курортної галузі та рекреаційних територій в Україні / В. Сафулліна // Управління сучасним містом. – 2007. – № 12. – С. 88–94.
60. Словник- довідник: Екологія, здоров'я, курорти, туризм / Під. Ред.В.І.Кріворучко, Л.В.Кріворучко . - М., 1997 . - С.84 .
61. Смолій В. А. Енциклопедичний словник-довідник з туризму / В. А. Смолій, В. К. Федорченко, В. І. Цибух – Київ, 2006. – 372 с.
62. Сокол Т. Г. Основи туризмознавства : Навч. посіб. / Т. Г. Сокол. – Київ, 2006. – 76 с.
63. Сталий розвиток промислового регіону: соціальні аспекти : [монографія] / [О.Ф. Новікова, О.І. Амоша, В.П. Антонюк та ін.]. – Донецьк. : Ін-т економіки пром-сті НАН України, 2012. – 534 с.
64. Статистичний щорічник України за 2011 рік / Державна служба статистики України. – К., 2012. – 559 с.
65. Статистичний щорічник України за 2014 рік / за ред. І.М. Жук. – К. : Державна служба статистики України, 2015. – 586 с.
66. Статистичні дані Луганської області. Інформаційний портал <http://www.lugastat.lg.ua/>
67. Стафійчук В. І. Рекреалогія. Навч. посіб. / В. І. Стафійчук – Київ, 2006. – 264 с.
68. Стеченко Д.М. Передумови і напрями формування туристичного ринку в Україні / Д.М. Стеченко // Туризм: теорія і практика. – 2005. – № 1. – С. 10–12.
69. Ткаченко Т.І. Сталий розвиток туризму: теорія, методологія, реалії бізнесу : [монографія] / Т.І. Ткаченко. – К. : Київський національний торговельно-економічний університет, 2009. – 463 с.
70. Туризм в Україні : стат. зб. / Державний комітет статистики України. – К., 2008. – 218 с.
71. Туризм и гостиничное хозяйство: Учебное пособие. /Под ред. Шматько В.Л.– М.: ИКЦ „МарТ”; Ростов н/Д: Издательский центр „МарТ”, 2003. – 352 с.
72. Туризм та активний відпочинок [Електронний ресурс] / Веб-портал, що містить інформацію про SPA-, веленес ресурси в Україні, а також діловий туризм. – Режим доступу: http: //spa.net.ua/
73. Туристична діяльність в Україні у 2014 році : стат. бюл. / [ відп. за вип. О.О. Кармазіна]. – К. : Державна служба статистики України, 2015. – 76 c.
74. Туристична діяльність в Україні у 2012 році : стат. бюл. / [ відп. за вип. І.В. Калачова]. – К. : Державна служба статистики України, 2013. – 272 c.
75. Уварова Г. Рекреаційно-туристичний потенціал України / Г. Уварова // Географія та основи економіки в школі. – 2008. – № 2. – С. 29.
76. Управління регіональним розвитком туризму : навч. посіб. / [Семенов В.Ф., Герасименко В.Г., Горбань Г.П., Богадьорова Л.М.] ; за ред. проф. Семенова В.Ф. – Одесса : Одеський державний економічний університет, 2011. – 225 с.
77. Устименко Л. М. Основи туризмознавства. Навч. посіб. / Л. М. Устименко. – Київ, 2013. – 380 с.
78. Устименко Л. М. Історія туризму : Навч. посіб. / Л. М. Устименко, І. Ю. Афанасьєв – Київ : «Альтерпрес», 2013. – 372 с.
79. Устименко Л. М. Історитко-суспільні аспекти спеціалізованого туризму / Л. М. Устименко // Питання культурології. Зб. наук. праць. Вип. 29 / КНУКіМ. – Київ, 2013. – С. 138–146.
80. . Фастовець О.О. Організація транспортних подорожей і перевезень туристів : навч. посіб. / О.О. Фастовець. – К. : ФПУ, 2007. – 233 с.
81. Федорченко В. К. Туристський словник-довідник: Навч. посіб. / В..К..Федорченко, І. М. Мінін. – К.: Дніпро, 2000. – 160 с.
82. Федотов Ю. Н. Спортивно-оздоровительный туризм: Учебник / Под ред. Ю. Н. Федотова / Ю. Н. Федотов, И. Е. Востоков. – М.: Советский спорт, 2004. – 129 с
83. Фоменко Н. В. Рекреаційні ресурси та курортологія / Н. В. Фоменко. – К.: Центр навчальної літератури, 2007. – 312 с.
84. Харічков С.К. Проблемні питання сталого розвитку рекреаціях та туризму в Україні / С.К. Харічков // Туристично-краєзнавчі дослідження. – 2009. – № 2. – С. 68.
85. Харрис Г., Стимулирование международного туризма в ХХI веке. (Пер. с англ.). – М., 2009. – 402с.
86. Царфис П.Г. Рекреационная география СССР: курортологические аспекты. - М.: Мысль, 1979. - 311 с.
87. Цьохла С.Ю. Активізація та розвиток інвестиційної діяльності в сфері курортно-рекреаційного господарства / С.Ю. Цьохла // Інвестиції: практика та досвід. – 2008. – № 22. – С. 6–10.
88. Чорненька Н. В. Організація туристичної індустрії [Електронний ресурс] : Навчальний посібник / Н.В. Чорненька. – К.: Атіка, 2006.-264 с. – Режим доступу : http://tourism-book.com/pbooks/book-29/ua/chapter-1935/
89. Шологон Р. П. Практика з фізичної реабілітації: методичні рекомендації / Р. П. Шологон. – Дрогобич: РВВ ДДПУ ім. І. Франка, 2009. – 65 с.
90. Щур Ю. В. Спортивно-оздоровчий туризм: Навч. посібник / Ю. В. Щур, О. Ю. Дмитрук. – К.: Альтерпрес, 2003. – 232 с.
91. European Spa (Європейські SPA-) [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http: //www.european-spa.com/
92. Global Tourism: The Next Decade / Ed. by W Theobald. - Oxford: Butterworth-Heinemann, 1995.
93. Leisure and Wellness: Health Tourism in Europe. The new Challenge for Spas, Tourism and Health Ressorts (11-th ELRA Congress Bad Saarow, 7-9 October 1999). - Berlin, 1999.
94. MacCool S.F. Tourism, recreation and systainability, linking culture and environment. - Wallingfortd: CABI Int., 2001.
95. Medlik S. Dictionary of Travel, Tourism and Hospitality / S. Medlik. – London and Hew York : Amazon Digital Services LLC, 2012 – 286 p.
96. Medforce. Что такое SPA--туризм? [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://medforce.ru/krasota-i-zdorove/chto-takoe-spa-turizm.html
97. Monroe М. What is wellness? / М.Monroe [Електронний ресурс]. - Режим доступу: <http://www.inneridea.com>
98. Ryan C. Recreational Tourism: A Social Science Perspective. - London: Routledge, 1991.
99. Spa Services Industry Profile. [Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://www.firstresearch.com/Industry-Research/Spa-Services.html
100. Wellness Tourism and Medical Tourism: Where Do Spas Fit? [Електронний ресурс]; RESEARCH Report: Global Spa Summit 2011 – Режим доступу: <http://www.globalspasummit.org>
101. What tourism managers need to know: a practical guide to the development and use of indicators of sustainable tourism. – Madrid : WTO, 1997. – Р.
102. The Dead Sea.[Електронний ресурс]. – Режим доступу: http://goisrael.com/Tourism\_Eng/Tourist%20Information/Discover%20Israel/Geographic%20Regio ns/Pages/The%20Dead%20Sea%20General%20Info.aspx
103. Top 10 Global Spa Trends Forecast / SpaFinder Research 2012. – [Електронний ресурс]. – режим доступу: http://www.globalspaandwellnesssummit.org/images/stories/pdf/8%20- %20spafinder%202012% 20spa%20trend%20report.pdf;
104. Spas and the Global Wellness Market:Synergies and Opportunities / Global Spa Summit 2010. – [Електронний ресурс]. – режим доступу: http://www. globalspaandwellnesssummit.org/images/stories/pdf/gss\_spasandwellnessreport\_final.pdf;
105. Spa Management Workforce &Education: Addressing Market Gaps / ReseaRch RepoRt Global spa & Wellness summit 2012/ – [Електронний ресурс]. – режим доступу: http://www.globalspaandwellnesssummit.org/index.php/spa-industry-resource/research.

**додатки**

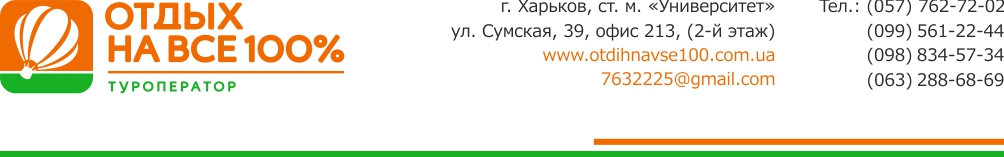
**Додаток А**

ТЕХНОЛОгічна КАРТА

Туристичної подорожі за маршрутом

Сєверодонецьк – с.м.т. Новопсков - Сєвєродонецьк

на 2018р.



**1. Основні показники маршрута**

Вид маршрута – кільцевий, SPA тур;

Срок подорожі (дн./ночей) – 7днів, 6 ночей;

Кількість туристів в групі – 2 чоловіка;

Початок обслуговування на маршруті першої групи– 01.03.18;

Обслуговування цілорічне.

Вартість путівки – 7993грн. (вартість путівки може змінюватись в залежності від обраних умов проживання).

Адреса туристичного підприємства: вул. Сумська, 39, м. Харків, Україна

http://www.otdihnavse100.com.ua/

Проїзд до начального туристичного підприємства: трансфер.

**2. Програма обслуговування на маршруті**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Населенні пункти, відстань між ними, спосіб пересування, час прибуття в населений пункт і час відправлення. | Найменування туристичних підприємств та умов розміщення | Заплановані туристичні послуги | Внутрішньо - маршрутні перевезення |
| Сєвєродонецьк- с.м.т. Новопсков-Сєвєродонецьк. Відправлення з Сєвєродонецької автостанції о 8.00 автобусом Мерседес, прибуття до с.м. т. Новопсков о 9.40. Відстань між поселеннями - 92 км. | Санаторій «Перлина»  Розміщення у номерах зі зручностями. | У вартість путівки входять  SPA-процедури. | Мікроавтобус «Мерседес» |

**Короткий опис подорожі (повторюється в інформаційному листку путівки)**

Головними пунктами маршруту під назвою «Бэбимун», є природні криниці з цілющою водою та сосновий ліс; санаторій «Перлина», річка Айдар, у зв’язку з тим що мета туру має лікувально-оздоровчий характер ці пункти найбільш підходять для поданого туру.

**Програма обслуговування:**

**1-й день:** прибуття до с. м. т. Новопсков 10.00, трансфер до санаторію «Перлина», заселення, зустріч з лікарем, обід в 13.00, догляд за обличчям, пілінг всього тіла 15.00-17.30, вечеря о 18.00, вечір знайомства, ніч в санаторії.

**2-й день:** сніданок 9.00. Розслаблююча ванна, масаж лиця 10.00-12.30, обід 13.00, масаж, заняття в школі матері 15.00-17.30, вечеря о 18.00, літературні читання, ніч в санаторії.

**3-й день:** сніданок. 9.00. Ароматерапія з кунжутним маслом або трояндою, масаж, заняття в школі матері 10.00-12.30, обід 13.00, кріо-обгортання для ніг «Кріоактив» 14.00-17.30. Вечеря о 18.00, театралізована вистава «Жива вода», ніч в санаторії.

**4-й день:** сніданок 9.00. Плавання в басейні, ароматерапія з кунжутним маслом або трояндою 10.00-12.30, обід 13.00. Перебування в соляній кімнаті, масаж ніг 14.00-17.30. Вечеря о 18.00, вечір пісні, ніч в санаторії.

**5-й день:** сніданок 9.00. Ароматерапія з кунжутним маслом або трояндою, масаж, заняття в школі матері 10.00-12.30, обід 13.00. Плавання в басейні, аквааеробіка 14.30-17.30. Вечеря о 18.00, катання в кареті, ніч в санаторії.

**6-й день:** сніданок 9.00. Розслаблююча ванна, масаж лиця 10.00-12.30, обід 13.00. Маска для лиця, манікюр, педікюр 15.00-17.30. Вечеря о 18.00, обрядове народне свято з запалюванням вогнища, ніч в санаторії.

**7-й день:** сніданок 9.00. Ароматерапія з кунжутним маслом або трояндою, масаж, заняття в школі матері 10.00-12.30, обід 13.00, відправлення туристів додому 14.00.

Керівник туристичного підприємства, що обслуговує маршрут:

Колтакова Вероніка

**Додаток Б**

ГРАФіК ЗАвантаженості

Туристичного підприємства «Відпочинок на всі 100%» групами туристів на червень-сервень 2018р.

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| Номер групи туристів | Номер маршрута туристичного підприємства | Дати обслуговування | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 | 21 | 22 | 23 | 24 | 25 | 26 | 27 | 28 | 29 | 30 | 31 |
| Червень | | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* |  | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 1, 2 | 7 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Липень | | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* |  | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 3, 4 | 7 |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| Серпень | |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| 5, 6 | 7 | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* |  | \* | \* | \* | \* | \* | \* | \* |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |  |

**Додаток В**

Інформаційний листок подорожі

Тур «Бэбимун» розроблено для території, прилеглої до санаторію «Перлина». Назва туру пов’язана з його головною метою: покращити стан здоров’я майбутньої мами.

Тур пропонує цілий комплекс оздоровчих і SPA--процедур для жінок в положенні. Починаючи від спеціального збалансованого харчування, закінчуючи аквагімнастикою для вагітних. Все це під наглядом фахівця - лікаря-валеолога. Також є своя школа материнства: прочитають лекції з підготовки до пологів, годування грудьми, особливості розвитку новонародженого і т.п.

**Санаторій «Перлина»** утворений у грудні 1977 року. Розташований на окраїні с.м.т. Новопсков, у північно-східній частині Луганської області, у мальовничому сосновому бору, на березі ріки Айдар. На правому березі ріки «Айдар» знаходяться південні отроги середньо-руського підвищення. Також правий берег ріки вкритий лісом, в якому представлені породи листяних дерев. Своїм народженням і славою, курорт зобов'язаний лікувальній питній мінеральній воді, хлоридно – натрієвої малої мінералізації 4 грами на літр, що видобувається з глибини 400 метрів.

Санаторій «Перлина» – це спеціалізований лікувально-профілактичний комплекс розрахований на лікування опорно-рухового апарату, нервової системи, органів травлення та дихання, легкої форми цукрового діабету.

Новопсковська земля славиться наявністю цілющих мінеральних вод, досить м'яким і помірним кліматом і надзвичайною, майже казковою красою місць. Новопсковський санаторій «Перлина» відкрив SPA-комплекс, який органічно вписався в уже існуючу інфраструктуру.

І все це для того, щоб якомога більш продуктивно використовувати цілющі сили природи і високопрофесійні вміння кваліфікованих медиків. А в результаті - допомогти всім, чиє здоров'я підточено черезмерной роботою, відновитися після регулярних інтенсивних навантажень. Відчуваючи гострий дефіцит спілкування з навколишнім природним середовищем, урбанізована людина відчуває все більшу потребу у відпочинку і розслаблення - тілесному і духовному, саме на лоні природи. Тому санаторій «Перлина» надзвичайно популярний не тільки серед жителів Луганщини, його із задоволенням регулярно відвідують представники інших областей.

Відпочиваючі отримали можливість поринути в чарівний світ SPA--терапії, познайомитися з традиційним SPA--сервісом, відчути всю красу банної реабілітації, таласотерапії. Комплекс є зразком сучасного дизайнерського мистецтва: він зручний, функціональний, естетичний. Перед гостями широко відчинять двері комфортабельні двокімнатні двомісні номери VIP класу, кожен з яких виконаний в індивідуальному стилі, в приємних пастельних тонах. Персонал SPA-комплексу оточить вас увагою і турботою.

На першому поверсі знаходиться більярд, басейн, фінська сауна, турецька лазня «Хам-мам», сінна лазня з можливістю вибору лікарських трав, яким ви віддасте перевагу. Міні-сауна «Алтай» (найчастіше її називають кедрової бочкою), приємно здивує гамою позитивних відчуттів в тілі, що виникають під час її відвідин. Після лазні вас дбайливо укутають в теплий, м'який плед і запропонують зелений чай.

Потім можна замовити масаж. Вам запропонують різні види масажу: класичний, медовий, масаж Гуа-ша, масаж стоп, «самурайський» - бамбуковими паличками, масаж в чотири, шість і вісім рук, індійський масаж обличчя, шоколадний, альгомассаж всього тіла. Різні обгортання тіла, доставлять вам масу задоволення.

Прекрасним доповненням відвідування турецької лазні є мильний і медово-сольовий пілінги, а також кавовий, лляної, з вершками та ін., з подальшим відпочинком в затишній спеціальній кімнаті з чашкою чаю в руках.

Протягом всього часу перебування в комплексі у вас є можливість отримати в медичному корпусі консультації лікаря, зробити комп'ютерну діагностику з подальшим призначенням оздоровчих процедур, використовуючи чудову медичну базу санаторію.

«Перлина» - це здорова насолода для тіла, душевний відпочинок, різноманітність лікувальних процедур, естетичне задоволення. Перебування в санаторії активізує пробудження почуттів, цілющих імпульсів, біоенергетичних центрів. «Перлина» дарує здоров'я, наснагу і активність.

 Вільний час можна присвятити прогулянкам, верховій їзді, спортивним іграм, відвідуванню басейну, а в літній час - відвідуванню облаштованого пляжу. Якщо ж у вас виникне бажання якомога більше дізнатися про історичні та культурні традиції тутешніх місць, почути цікаву розповідь про місцеві визначні пам'ятки і відвідати їх - до ваших послуг досвідчений і професійно підготовлений екскурсовод, який проведе вас лабіринтами історії і повідає про багато цікавих фактів.

**Додаток Г**

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
|  | РОЗРАХУНОК ВАРТОСТІ МАРШРУТА | | | |  |
|  |  |
|  | «Бэбимун» | | | |  |
| № | Назва статті | Вартість за одиницу | | Кількість (од.,суток) | Загальна вартість (грн.) |
|  |  | У.е. | грн. |  |  |
| 1 | -       Вартість проживання (від умов розміщення) |  |  |  |  |
|  | -       2-місний номер |  |  |  |  |
|  |  |  | 730 | 7 | 5110 |
| 2 | Вартість харчування: |  | 130 | 7 | 910 |
| 3 | Вартість лікування |  | 200 | 7 | 1400 |
| 4 | Вартість проїзду: |  | 110 | 2 | 220 |
| 5 | Трансфер: |  | 20 | 2 | 40 |
| 6 | Екскурсійна програма: |  |  |  | 0 |
| 6.1. | Екскурсія с.м.т. Новопсков |  | 0 | 1 |  |
| 6.2. | Екскурсія ботанічна |  | 0 |  |  |
| 6.3. | Театралізована вистава «Жива вода» |  | 0 | 1 |  |
| 6.4. | Екскурсія до печери |  |  |  |  |
| 6.5. | Екскурсія по криницям |  |  |  |  |
| 6.6. | Екскурсія по балкам |  |  |  |  |
| 6.7. | Фото на пам’ять |  |  |  |  |
| 7 | Страхування: |  | 80 | 1 | 80 |
|  | Комісія туроператору |  |  | 3% | 233 |
| Загальна вартість туру | |  |  |  | 7993 |

**Додаток Д**

ЗАТВЕРДЖЕНО

наказом Держкомтуризму України від 16.08.1996 №40

**Повна назва суб'єкта туристичної діяльності-власника ваучера,**

**його юридична адреса,**

**номер телефону, факсу, телекса**

**ВАУЧЕР** № 00-0000-000000

/VOUCHER/

1. Ліцензія Державного комітету України по туризму № 392120

/Licence of the State Committee of Ukraine for Tourism/

від «26..»червня 2009... року.

2.Має бути пред'явлений туристичній компанії: Харків, вл. Сумська, 39

(095) 3148888, (050) 5513494 http://www.otdihnavse100.com.ua/

То be present to/ (назва, адреса, телефон, факс приймаючого туристичного підприємства)

(name, address, telephone, fax of receiving to ur agency

/ 3. Прізвище, ім'я та по батькові туриста, що здійснює подорож індивідуально, або керівника туристичної групи Бабіч Галина Вікторівна

/Name, surname of individual tourist or group leader/

4. Кількість туристів (цифрою та прописом)2(два)

/Number of tourists (in figures & in full)/

5. Термін туру з «.01..»березня 2018. p. по «7» березня 2018p.

/Duration of tour from 25 April till 1May

6. Маршрут та вид транспорту SPA тур

/Itinerary and mode of transporta

tion/

7. Назва санаторію «Перлина»

/Name of hotels/

8. Додаткова інформація

/Additional information/

9. Відмітка про оплату туру

/Note of tour payment/

10. Підпис керівника туристичного підприємства Колтакова В. В.

/Authorized signature of tour agency/

Дата видачі «15...» лютого 2018. p. Печатка

/Date of issue/ /Stamp of tour agency/

11. Фактично надані послуги послуги надано у повному обсязі

/Provided services/

12. Підпис керівника приймаючого туристичного підприємства

/Authorized signature of receiving tour agency/

Дата «..7.»березня 2018.. p. Печатка

/Date/ /Stamp of tour agency/

**Додаток Ж**

ЗАЯВА НА БРОНювання ТУРИстичнОГО ОБСЛУговування №1009,

Турист (Заказник) *Ковалевська Марина Олексіївна 13.10.1984 г Kovalevska Marina Oleksiivnnna АЕ 502536 от 02.06.2000*

(серія та номер паспорта, ким і коли виданий)

проживаючий за адресою:м. Сєвєродонецьк вул. Космонавтів 17 тел. 55-67-54

(контактний телефон, факс)

и наступні зі мною особи: *Иванова Оксана Іванівна 26.05.1982 р.н.. IVANOVA OKSANA IVANIVNA АЕ 502537 від 02.06.2000*

(серія та номер паспорта; ким и коли виданий)

(серія та номер паспорта; ким и коли виданий)

(серія та номер паспорта; ким и коли виданий)

замовляємо Туроператору *“* Отдих на всі 100%*”*

в обличчі Колтакова В. В., (91015, г.Харків, вул Сумська, 39, тел. (095) 3148888, (050) 5513494 <http://www.otdihnavse100.com.ua/> Ліцензія № 392120 від «26..»червня 2009... року.

код 2359900754 р/р 26002552082001 в ЛФ Приватбанк, МФО 304795

**бронювання у наших інтересах нижче перерахованих туристичних послуг**

Країна (країни) слідкування *УКРАЇНА*

Міста Сєвєродонецька

Строки подорожі з  *01.03.18 по 07.03.18 ( 7днів/6 ночей)*

Транспортне обслуговування автобус Сєвєродонецьк- с.м.т. Новопсков-Сєвєродонецьк

Готель та його категорія санаторій «Перлина»

(категорія готелей вказана за стандартом )

Категорія номеру з вказанням зручностей:

Двомісний номер класу «Люкс» - 730 грн.\*

Душ в номері

Дві кроваті

Прямий телефонний звя‘зок

Телевизор с дистанційним пультом управління

Фен

тощо. *згідно каталогу, туроператора*

Послуги, включені до вартості путевки.

вартість сніданка

система харчування:  *3-разове за системою «bed & breackfast»*

Трансфер (проїзд Туриста та супутніх лиць від автовокзалу до санаторію

*автовокзал –санаторій – автовокзал*

Страховка  *так*

(вказати полис страхової компанії )

Віза:

Экскурсії: *1 обов’язкова*

Додаткові послуги: *1 экскурсія\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_*

Туристичні послуги надаються в індивидуальному порядку чи в складі групи:

*В індивідуальному*

Загальна вартість туристичного обслуговування (з урахуванням вартості послуг турагенства) складае:

*7993 грн ( СІМ ТИСЯЧ ДЕВ’ЯТСОТ ДЕВ’ЯНОСТО ТРИ ГРН.)*

Для виконання вказанного доручення Турист (Замовник) вносе на рахунок Агентства грошовий депозит в сумі, эквівалентній 7993 *грн. за курсом НБУ на день заповнення* SPA-равжньої заяви, що складає  *7993 грн (СІМ ТИСЯЧ ДЕВ’ЯТСОТ ДЕВ’ЯНОСТО ТРИ ГРН.)*

У тому випадку, якщо після підтвердження даної заяви з ініціативи Турист (Замовника) буде прийнято рішення про відмову від послуг Агентства, грошовий депозит поверненню не підлягає.

Заява про відмову Туриста (Замовника) від послуг Агентства приймається Агентством тільки в письмовому вигляді. Таку заяву приймається Агентством до виконання з дня його отримання.

При підтвердженні даної Заявки депозит враховується при визначенні загальної вартості вказаної у ній туристичного обслуговування шляхом зменшення його вартості на суму депозиту.

У разі неможливості виконати замовлення відповідно до цієї Заявкою Агентство зобов'язується негайно, як тільки йому стане про це відомо (але не пізніше, ніж за 2 дні до початку) повідомити Туриста (Замовника) про це для прийняття ним рішення про зміну умов Заявки (включаючи ,але не обмежуючись, зміною тривалості та маршруту туру,

класу обслуговування, зміною вартості замовлених послуг т.п.) або про скасування доручення з подальшим поверненням депозиту протягом 7 днів з моменту повідомлень.

Турист (Замовник) (і наступні з ним особи) ознайомлені з умовами Договору про організацію туристичної поїздки, пропонованими Агентством, і приймаємо їх.

Мною (нами) отримана вся необхідна, доступна та достовірна інформація про умови організації Агентством туристичного обслуговування за даною Заявкою, в тому числі інформація щодо наступних умов розміщення та проживання в готелі:

- Час заселення номерів в день заїзду -06:00, час звільнення номера в день виїзду -16:00;

- Розселення в санаторію відбувається в наявні в наявності вільні номери підтвердженої категорії на розсуд адміністрації закладу;

- Перелік платних і безкоштовних послуг, що надаються санаторієм, може змінюватися за рішенням адміністрації санаторія без попереднього повідомлення;

Агентство не несе відповідальність за суб'єктивне сприйняття туристом умов проживання.

2.Ця заявка оформлена в 2-х примірниках, один з яких Туристом (Замовником) отриманий.

Також підтверджую, що до моменту здійснення Замовлення мною (нами) отримана вся необхідна інформація з наступних питань:

- Основні вимоги пред'являються до оформлення виїзних / в'їзних документів (паспорт, дозвіл (віза) на в'їзд / виїзд до країни тимчасового перебування), у тому числі інформацію щодо термінів їх оформлення;

- Медичні застереження стосовно здійснення туристичної поїздки, у тому числі протипоказання через певні захворювання, особливості фізичного стану (фізичні недоліки) і віку туристів для участі в поїздці;

- Туроператор, його місцезнаходження і поштові реквізити, наявність ліцензії на здійснення туристичної діяльності, сертифікатів відповідності та іншу інформацію відповідно до законодавства про захист прав споживачів;

- Розмір фінансового забезпечення туроператора на випадок його неплатоспроможності (банкрутства) та кредитну установу, яка надала таке забезпечення.

- Загальні умови типового (публічного) договору на надання туристичних послуг;

- Програма туристичного обслуговування;

- Характеристика транспортних засобів, які здійснюють перевезення, у тому числі їх вид і категорія, терміни стикувань (з'єднання) рейсів, а також інша обов'язкова інформація, передбачена кодексами і правилами перевезень (якщо перевезення входить до складу туристичного обслуговування);

- Характеристика готелів, інших місць розміщення туристів, у тому числі їх місце розташування, класифікація за законодавством країни (місця) тимчасового перебування, відомості про підтвердження відповідності послуг готелю встановленим вимогам, відомості про правила тимчасового проживання,строки і порядок оплати готельного обслуговування, а також інша обов'язкова інформація, передбачена цим Законом,іншими нормативно-правовими актами (якщо готельне обслуговування входить до складу послуг з туристичного обслуговування);

- Звичаї місцевого населення, пам'ятки природи, історії, культури та інші об'єкти туристичного показу,які перебувають

- Під особливою охороною, стан навколишнього середовища,санітарну та епідеміологічну обстановку;

- Правила в'їзду до країни (місця) тимчасового перебування і правила перебування там;

- Види і способи забезпечення харчування під час туристичної поїздки;

- Види і тематика екскурсійного обслуговування, порядок зустрічей і супроводу туристів;

- Відомості про мінімальну кількість туристів у групі, терміни інформування туриста про те, що туристична поїздка не відбудеться через недобір групи;

- Відомості про страхову компанію, яка здійснює страхування ризиків, пов'язаних з наданням туристичного обслуговування, розмір страхових відшкодувань, порядок і умови їх виплати, можливості додаткового страхування інших ризиків, пов'язаних з туристичною поїздкою;

- Ціна туристичного обслуговування і порядок здійснення оплати;

- Порядок прийняття претензій туристів (в т.ч. адресу, місцезнаходження організацій, уповноважених приймати претензії), адреси і телефони українських дипломатичних установ у країні тимчасового перебування млн. місцевих служб, до яких можна звернутися у разі виникнення труднощів під час туристичної поїздки.

Підпис туриста(замовника)

Заявка прийнята замовником до виконання 14 січня 2018року

Колтакова В. В.

**Додаток З**

**Агентський договір**

м. Сєвєродонецьк «14» січня 2018

Приватне підприємство *“* Відпочинок на всі 100 %*”*, іменоване надалі "Компанія", в особі Генерального директора Колтакова В. В., що діє на підставі Статуту та Ліцензії на здійснення тур операторської діяльності № 392120 від 26 червня 2009 року, і, турагенство «Harkiv-travel» що називається надалі «Турфірма», в особі \_Кузина Н.\_, що діє на підставі Закону України «Про туризм», уклали цей договір про таке.

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1.Компанія реалізує, а Турфірма набуває пакет туристських послуг (комплекс послуг з розміщення, харчування, залізничної перевізки туристів, трансфер з залізничного вокзалу до заздалегідь заброньованого місця проживання після прибуття й з місця проживання до залізничного вокзалу по від'їзді, екскурсійні послуги і ін.

1.2. Компанія надає Турфірмі пакети туристичних послуг за наявності місць.

1.3. Порядок і умови реалізації пакету туристських послуг (далі турпакет) визначені цим договором.

2. ЗОБОВ'ЯЗАННЯ КОМПАНІЇ

2.1.Надати Турфірмі каталоги з цінами на туристичні послуги, своєчасно повідомляти про зміну цін.

2.2. Письмово підтвердити бронювання послуг у точній відповідності із заявкою Турфірми і виставити підтвердження на оплату. Компанія підтверджує бронювання (факсом або електронною поштою) за умови наявності місць на рейсі і замовляється проживання протягом 2-х робочих днів від дати отримання письмового бронювання Турфірми. Не пізніше ніж за добу до передбачуваної дати відправлення Компанія надає Турфірмі пакет туристичних послуг для передачі туристам.

2.3. Оплатити агентську винагороду Турфірми, вказану в підтвердженні.

2.4.Надати Турфірми пакет документів, необхідних для надання обумовлених послуг: з/д квиток, страхове свідоцтво, ваучер та інші необхідні матеріали.

2.5.Організувати зустріч туристів після їх прибуття на автостанцію Сєвєродонецька, супроводжувати туристів з вокзалу санаторій, і поселити туристів у санаторій згідно ваучеру. Компанія зобов'язується у разі неможливості надання туристу розміщення в готелі, раніше підтвердженому Компанією, надати рівноцінне розміщення в готелі, що має рівну, або більш високу категорію, при цьому оперативно інформувавши Турфірму про внесені зміни у зміст туру. Дана зміна не розглядається як істотна зміна умов туру.

2.6.Представник Компанії відвідує туристів за місцем їх проживання. Крім того, представник доступний цілодобово для допомоги туристам в екстрених випадках.

2.7. У тижневий строк розглядати претензії Турфірми, отримані протягом 20 (двадцяти) календарних днів з моменту закінчення надання послуг. Компанія не буде розглядати претензії Турфірми рівно, як і вимоги знижок або компенсацій, за не надання нібито замовлених послуг, якщо такі претензії не подані представника приймаючої сторони в письмовому вигляді туристами під час перебування у Сєвєродонецьку. Компанія несе відповідальність за ненадання послуг тільки у випадку письмового визнання такої відповідальності перед турфірмою.

2.8.Надати інформаційне забезпечення, достовірну інформацію про туристичні послуги, умови організації та проведення туристської подорожі, розклад руху потягів,пам'ятки та іншу інформацію.

1. ЗОБОВ'ЯЗАННЯ ТУРФІРМИ

3.1. Реалізувати пакет туристських послуг, що формуються Компанією.

3.2.Здійснювати бронювання послуг у Компанії за заявкою у письмовій формі та включати наступні дані про туристів (відповідно до закордонним паспортом): ім'я, прізвище, дата народження, номер паспорта, до якого числа придатний, а також дата прибуття, вибране місце і тип проживання, харчування,додаткові послуги, якщо потрібно,включаючи екскурсії. Турфірма несе відповідальність за точність наданих даних і представляє такі дані Компанії не менш ніж за сім календарних днів до передбачуваної дати прибуття туристів Турфірми у Сєвєродонецьк. Про будь-які зміни у бронюванні Турфірма повідомляє Компанії в письмовому вигляді.

3.3.Правдиво і без змін доводити до туриста інформацію, отриману від Компанії.

3.4. Мати ліцензію на право здійснення Агентській діяльності та сертифікат відповідності туристських послуг.

3.5.Турфірма від свого імені зобов'язана укласти з туристом договір про надання послуг з підбору, бронювання та придбання для туриста пакета туристських послуг що надаються.

3.6. Проводити оплату Компанії на розрахунковий рахунок в строк, зазначений у підтвердженні про бронювання.

3.7.Здійснити доплату при збільшенні вартості надаваних послуг, пов'язаному з підвищенням вартості З/д квитків, за умови, що Компанія повідомить Турфірми про збільшення вартості турпакета не пізніше, ніж за 14 днів до поїздки.

3.8.Доводити до туристів протягом 24 годин інформацію Компанії про зміни умов туристських послуг.

3.9.Турфірма в договорі з туристом зобов'язана передбачити нижчезазначені штрафні санкції.

У разі відмови від заявки або будь-які зміни Турфірма зобов'язується оплатити збитки Компанії у розмірі:

за 22 дні і більше до надання турпослуг - без штрафних санкцій,

за 17 - 21 день до надання турпослуг - 30% від загальної суми,

за 16 - 11 днів до надання турпослуг - 50% від загальної суми,

за 10 - 5 днів до надання турпослуг - 70% від загальної суми,

за 4 дні до надання турпослуг - 100% від загальної суми.

3.10. Заявки та їх ануляція по телефону в усній формі не приймаються.

1. ПРАВА КОМПАНІЇ

4.1.Компанія має право встановити знижки на ціну турпакета, анулювати або змінити умови надання турпослуг в залежності від обставин, що склалися.

4.2.Компанія залишає за собою право підвищити договірні ціни у випадку, якщо таке підвищення цін викликане діями уряду, які вплинуть на деякі або всі ціни після того, як цей договір був підписаний.

4.3. Компанія має право вимагати від Турфірми стягнути з туриста вищевказані штрафні санкції.

4.4. Компанія не повертає Турфірми вартість оплачених,але не затребуваних турпослуг.

4.5. Компанія має право в будь-який момент замінити готель на аналогічний або більш високий за категорією. Категорія готелю встановлюється офіційними органами країни місця розташування готелю. Заміна готелю не є зміною програми туристичної путівки.

5 ПРАВА ТУРФІРМИ

5.1.Турфірма має право на отримання агентської винагороди.

5.2. Якщо турист у строк, зазначений у листі підтвердження бронювання, не оплачує турпослуги, то Турфірма має право анулювати заявку, повідомивши про це Компанії.Турфірма має право відмовитися від пакету туристських послуг з дотриманням штрафних санкцій.

5.3.У разі звернення туриста до турфірми з претензією, Турфірма протягом 20 днів має право направити Компанії претензію в письмовому вигляді з додатком заяви туриста, документальних доказів обгрунтованості його вимог, Акту підписаного приймаючою стороною та інших,що мають відношення до справи документів.

6. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

6.1.За фактом продажу чергового пакету Компанія виставляє Турфірми рахунок в умовних одиницях з урахуванням знижок Турфірми і висилає його по факсу або по електронній пошті,а Турфірма зобов'язується протягом двох банківських днів від дати отримання рахунку від Компанії перевести суму рахунку на банківський рахунок Компанії.Оплата здійснюється в гривнях за курсом євро встановленому НБ України на день оплати + 2%.

6.2. У разі якщо з яких-небудь причин Компанія повертає туристові грошові кошти, отримані за туристські послуги, реалізовані в рамках договору, винагорода за цими сумами не нараховується.

6.3.У разі недотримання термінів оплати наданих турпослуг, Турфірма на вимогу Компанії зобов'язується виплатити неустойку у розмірі 0,1% від встановленої суми платежу за кожний день прострочення невиконання грошового зобов'язання.

6.4.У разі відмови Компанії від надання оплачених туристичних послуг за цим договором він зобов'язаний протягом 5-ти банківських днів повернути грошові кошти на рахунок Турфірми.

7. ОСОБЛИВІ УМОВИ

7.1.Компанія не повертає грошових сум, а також не несе ніяких додаткових витрат, при запізненні на рейс або заброньований транспорт яких-небудь з туристів, якщо вони втрачають свій багаж, гроші та ін або якщо вони відповідальні за будь-якої шкоди. Крім того Компанія не повертає гроші, якщо туристи вирішать відмовитися від будь-якої заздалегідь заброньованих послуг або якщо вони вирішать покинути Сєвєродонецьк раніше обумовленого терміну.

7.2.Турфірма доводить до відома туриста, що послуги зі страхування та перевезення здійснюють відповідно перевізник і страховик, відповідно до цього:

7.2.1.Сторони не несуть матеріальної відповідальності у випадках захворювання, травм та / або інших нещасних випадків, що сталися з туристом під час поїздки і не відшкодовують витрат, понесених туристом під час поїздки.Всі питання, пов'язані з матеріальною компенсацією витрат туриста під час поїздки, вирішуються між туристом і страховою компанією в порядку, передбаченому угодою, укладеною між ними.

7.2.2. Страхова компанія надає туристу всіляке сприяння в отриманні медичної допомоги. У разі якщо турист застрахований, оплата послуг лікаря та медикаментів виробляється туристом за рахунок страхового поліса. У разі якщо турист не застрахований, турист бере всі витрати на себе. Компанія надає всіляку допомогу, не стосується оплати необхідних витрат.

7.2.3.Відповідальність з питань, пов'язаних з перевезенням клієнта і його багажу до місця призначення і назад, несе авіакомпанія або залізниця, що здійснює перевезення. Турфірма зобов'язана за два дні до початку туру уточнити час вильоту.

8. КОНФІДЕНЦІЙНІСТЬ

8.1. Умови цього договору конфіденційні і не підлягають розголошенню.

8.2.Сторони вживають всіх необхідних заходів для того, щоб їх співробітники без попередньої згоди сторін не інформували інших осіб про деталі цього договору.

8.3. У разі розголошення цього договору, порушує сторона оплачує збиток в сумі встановленої судом.

9. ФОРС - МАЖОР

9.1.Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання прийнятих на себе справжнім договором зобов'язань, якщо це невиконання стало наслідком дії обставин непереборної сили, що виникли після укладення цього договору.

9.2.До обставин непереборної сили, зокрема відносяться: пожежа, стихійні лиха, військові операції будь-якого характеру, епідемії, акти законодавчої та виконавчих влади, зміни митних та прикордонних правил, що перешкоджають виконанню зобов'язань, зміни імміграційної політики,інші обставини поза розумним контролем сторін. Термін виконання зобов'язань відсувається відповідно до часу, протягом якого будуть діяти такі обставини.Якщо ці обставини будуть продовжуватися більше 14 днів, кожна зі сторін буде мати право відмовитися від виконання зобов'язань за цим договором, і в цьому випадку жодна зі сторін не буде мати права на відшкодування іншою стороною можливих збитків.

9.3.Сторона, для якої створилася неможливість виконання зобов'язань за цим договором, повинна про настання і припинення обставин, що перешкоджають виконанню зобов'язань, протягом 48-ми годин сповіщати іншу сторону.Несвоєчасне надходження повідомлення позбавляє сторону права посилатися на виникнення форс-мажорних обставин у майбутньому.

9.4. Належним доказом наявності зазначених вище обставин та їх тривалості будуть служити довідки, видані відповідними компетентними органами.

10. ТЕРМІН ДІЇ І ПОРЯДОК РОЗІРВАННЯ ДОГОВОРУ

10.1. Цей договір діє до 01 червня 2018 р. У разі, якщо жодна сторона не заявила про розірвання договору, договір вважається продовженим на наступні 12 місяців.

10.2.Цей договір складено у двох оригінальних примірниках, по одному для кожної із сторін і набирає чинності з моменту його підписання.

10.3.Дія цього договору може бути припинена за взаємною згодою сторін, що підтверджується протоколом про розірвання договору, підписаного уповноваженими представниками сторін.Сторона-ініціатор розірвання цього договору зобов'язується у письмовій формі сповістити інші сторони за 30 днів до передбачуваної дати розірвання.

11. СПОРИ. ІНШІ УМОВИ

11.1.Сторони зобов'язуються намагатися вирішити будь-які розбіжності, якщо такі виникнуть, що виникли з різної інтерпретації даного договору шляхом дружніх переговорів. У разі неможливості досягнення дружній домовленості всі суперечки і розбіжності будуть вирішені в суді відповідно до законодавства України.

11.2. Всі зміни та доповнення до цього договору оформляються додатковими угодами, підписаними уповноваженими представниками сторін.

12. АДРЕСИ І ПІДПИСИ СТОРІН

КОМПАНІЯ: ТУРФІРМА

*“* Відпочинок на всі 100%*”*\_\_Колтакова В. В. «Harkiv-travel»

ІПН 7709522280/КПП 723601001 Кузіна Н.

23660 Україна, Харків, вул Сумська, 39 Харків 23660, Україна

тел. / факс: 8 (095)35 037 97 Вул. Леніна-144 А

р / р 26002552082001 у Приватбанк тел. 78023454678

Центральне ОСБ № 2241/7493 р/р 7654436784334567 Соц

К / с 34876310400127845225, БІК 044575325 Коммунбанк

КВЕД: 67.13, 43.10, 64.30, 68.80, 72.02 25.04.2011

ЗКПО: 72038132

Генеральний директор Генеральний директор

Колтакова Вероніка \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ / Кузіна Наталія

підпис підпис

**Додаток К**

**Договір про оренду автотранспортного засобу № 2348**

для перевезення пасажирів та багажу

«Бэбимун»

м. Сєвєродонецьк

„20” січня 2018 р.

**Автотранспортна компанія „Темп”** (надалі іменується "Перевізник") в особі генерального директора Іванової Олени Олександровни, що діє на підставі статуту з однієї сторони, та **туристичний оператор** *“* Відпочинок на всі 100%*”* (надалі іменується "Замовник") в особі генерального директора Колтакова Вероніка, що діє на підставі статуту, з іншої сторони, (в подальшому разом іменуються "Сторони", а кожна окремо – "Сторона") уклали цей Договір про оренду автотранспортного засобу для перевезення пасажирів та багажу (надалі іменується "Договір") про таке.

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. В порядку та на умовах, визначених цим Договором, Перевізник бере на себе зобов'язання за плату здійснити маршрути:

автовокзал-готель-автовокзал

1.2. Перевізник бере на себе зобов'язання перевезти визначених Замовником пасажирів (туристичну групу) в кількості 15 осіб та належний їм багаж і привезти їх назад з належним їм багажем, а Замовник зобов'язується сплатити за таке перевезення Перевізникові встановлену цим Договором плату.

1.2. Початкове місце відправлення:м. Сєвєродонецьк.

1.3. Кінцеве місце призначення: с.м.т. Новопсков.

2. ЗАГАЛЬНІ УМОВИ ДОГОВОРУ

2.1. Перевізник зобов'язується надати технічно справний і пристосований для перевезення пасажирів та їх багажу автобус марки „Мерседес”.

2.2. Перевізник зобов'язується привезти пасажирів та їх багаж в місце призначення не пізніше 01 березня 2018 року о 9.30 годині.

2.3. Перевізник не вправі відхилятись від визначеного маршруту руху, крім випадків, коли зміна маршруту обумовлена об'єктивними причинами (тимчасова заборона руху на окремих ділянках з причин загрози безпеці, проведення ремонтних робіт тощо).

2.4. Страхування пасажирів та їх багажу здійснюється страховою Замовником у встановленому відповідним чинним законодавством порядку.

3. ВАРТІСТЬ ПЕРЕВЕЗЕННЯ ПАСАЖИРІВ І БАГАЖУ, ПОРЯДОК ВНЕСЕННЯ ПЛАТИ

3.1. За перевезення пасажирів і багажу Замовник сплачує Перевізникові плату у розмірі вартості перевезення, що становить 1600(тисяча шістьсот) грн., не пізніше „26” січня 2018 р. шляхом перерахування цих коштів на поточний рахунок Перевізника.

4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН ЗА ПОРУШЕННЯ ДОГОВОРУ

4.1. У випадку порушення зобов'язання, що виникає з цього Договору (надалі іменується "порушення Договору"), Сторона несе відповідальність, визначену цим Договором та (або) чинним в Україні законодавством.

4.1.1. Порушенням Договору є його невиконання або неналежне виконання, тобто виконання з порушенням умов, визначених змістом цього Договору.

4.1.2. Сторона не несе відповідальності за порушення Договору, якщо воно сталося не з її вини (умислу чи необережності).

4.1.3. Сторона вважається невинуватою і не несе відповідальності за порушення Договору, якщо вона доведе, що вжила всіх залежних від неї заходів щодо належного виконання цього Договору.

4.2. У разі затримки або ненадання автобуса для перевезення Перевізник повинен повідомити Замовника завчасно .

5. ВИРІШЕННЯ СПОРІВ

5.1. Усі спори, що виникають з цього Договору або пов'язані із ним, вирішуються у відповідності із чинним в Україні законодавством.

6. ДІЯ ДОГОВОРУ

6.1. Цей Договір вважається укладеним і набирає чинності з моменту 25 квітня 2017 року .

6.2. Строк цього Договору починає свій перебіг у момент, визначений у п. 6.1 цього Договору та закінчується 15 червня 2018 року.

6.3. Закінчення строку цього Договору не звільняє Сторони від відповідальності за його порушення, яке мало місце під час дії цього Договору.

6.4. Якщо інше прямо не передбачено цим Договором або чинним в Україні законодавством, зміни у цей Договір можуть бути внесені тільки за домовленістю Сторін, яка оформлюється додатковою угодою до цього Договору.

6.5. Зміни у цей Договір набирають чинності з моменту належного оформлення Сторонами відповідної додаткової угоди до цього Договору, якщо інше не встановлено у самій додатковій угоді, цьому Договорі або у чинному в Україні законодавстві.

6.6. Якщо інше прямо не передбачено цим Договором або чинним в Україні законодавством, цей Договір може бути розірваний тільки за домовленістю Сторін, яка оформлюється додатковою угодою до цього Договору.

6.7. Цей Договір вважається розірваним з моменту належного оформлення Сторонами відповідної додаткової угоди до цього Договору, якщо інше не встановлено у самій додатковій угоді, цьому Договорі або у чинному в Україні законодавстві.

7. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

7.1. Усі правовідносини, що виникають з цього Договору або пов'язані із ним, у тому числі пов'язані із дійсністю, укладенням, виконанням, зміною та припиненням цього Договору, тлумаченням його умов, визначенням наслідків недійсності або порушення Договору, регламентуються цим Договором та відповідними нормами чинного в Україні законодавства, зокрема спеціальними транспортними законами, транспортними кодексами (статутами), іншими спеціальними нормативно-правовими актами та правилами, що видаються відповідно до них, а також застосовними до таких правовідносин звичаями ділового обороту на підставі принципів добросовісності, розумності та справедливості.

7.2. Після підписання цього Договору всі попередні переговори за ним, листування, попередні договори, протоколи про наміри та будь-які інші усні або письмові домовленості Сторін з питань, що так чи інакше стосуються цього Договору, втрачають юридичну силу, але можуть братися до уваги при тлумаченні умов цього Договору.

7.3. Сторони несуть повну відповідальність за правильність вказаних ними у цьому Договорі реквізитів та зобов'язуються своєчасно у письмовій формі повідомляти іншу Сторону про їх зміну, а у разі неповідомлення несуть ризик настання пов'язаних із ним несприятливих наслідків.

7.4. Відступлення права вимоги та (або) переведення боргу за цим Договором однією із Сторін до третіх осіб допускається виключно за умови письмового погодження цього із іншою Стороною.

7.5. Додаткові угоди та додатки до цього Договору є його невід'ємними частинами і мають юридичну силу у разі, якщо вони викладені у письмовій формі, підписані Сторонами та скріплені їх печатками.

7.6. Всі виправлення за текстом цього Договору мають силу та можуть братися до уваги виключно за умови, що вони у кожному окремому випадку датовані, засвідчені підписами Сторін та скріплені їх печатками.

7.7. Цей Договір складений при повному розумінні Сторонами його умов та термінології українською мовою у двох автентичних примірниках, які мають однакову юридичну силу, – по одному для кожної із Сторін.

МІСЦЕЗНАХОДЖЕННЯ І РЕКВІЗИТИ СТОРІН

ПЕРЕВІЗНИК ЗАМОВНИК

Автотранспортна компанія Туристичний оператор “Темп “ *“* Відпочинок на всі 100%*”*

вул. Миру, 50, офіс 23 вул Сумська, 39

м. Сєвєродонецьк, 02139 м. Харків 23660

Тел./факс :+38 (064) 768-09-78 Тел./факс: (095) 3148888

E-mail: [info@turbo.com.ua](mailto:info@turbo.com.ua) E-mail: http://www.otdihnavse100.com.ua/

ПІДПИСИ СТОРІН:

За ПЕРЕВІЗНИКА За ЗАМОВНИКА

Керівник \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Іванова О. О. Керівник \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Колтакова В. В.

(підпис) (підпис)

**Додаток Л**

**ДОГОВІР**

**Про обов’язкове страхування здоров’я осіб, які подорожують по території України та за її межами**

м. Сєвєродонецьк

„20” січня 2018 р.

Страхова компанія „Каска ” (надалі Страховик), в особі президента Іллюшина Павла Миколайовича, який діє на підставі Статуту, з одного боку, та **туристичний оператор** *“* Відпочинок на всі 100%*”* (надалі Представник), в особі генерального директора Колтакової Вероніки, який діє на підставі Статуту, з другого боку, уклали цей договір про викладене нижче:

1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ

1.1 Предметом цього договору є представлення тур фірмою *“* Відпочинок на всі 100%*”*

інтересів страхової компанії „Каска” при страхуванні пасажирів (туристів) на період внутрішньодержавних і міжнародних турів, медичного страхування життя та здоров’я туристів, страхування туристів від нещасних випадків на території України та за її межами.

1.2 Страховий платіж установлюється на підставі діючих Правил страхування згідно з чинним законодавством України і стягується з кожного застрахованого туриста.

2 ОБОВ’ЯЗКИ СТОРІН

2.1 Страховик зобов’язаний:

2.1.1 Сплачувати страхове відшкодування застрахованим згідно з Правилами страхування життя і здоров’я туристів у випадку настання страхової події.

2.1.2 Забезпечити представника в необхідній кількості бланками страхових полісів, правилами страхування, тарифами та іншою необхідною інформацією.

2.1.3 Здійснювати консультаційно-медичну допомогу щодо проведення страхування, своєчасно інформувати про всі зміни щодо умов реалізації страхових полісів.

2.2 Представник зобов’язаний:

2.2.1 Проводити рекламу страхових послуг Страховика.

2.2.2 Дотримуватись діючих Правил страхування, тарифів і чинного законодавства України.

2.2.3 При страхуванні дотримуватись інтересів Страховика, не використовувати надані Страховиком можливості в особистих інтересах або в інтересах третіх осіб.

2.2.4 Надавати кожній застрахованій особі страховий поліс, який є основним документом, що підтверджує факт страхування, із зазначенням терміну його дії.

2.2.5 При настанні страхового випадку протягом 48 годин сповістити про це Страховика.

3. ПОРЯДОК РОЗРАХУНКІВ

3.1 Представник перераховує Страховику 100% зібраних страхових платежів щомісячно до 05 числа місяця, наступного за звітним.

3.2 Страховик перераховує щомісячно на розрахунковий рахунок Представника агентську винагороду в розмірі 10% від отриманих страхових платежів.

4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН

4.1 За невиконання або неналежне виконання обов’язків за цим договором сторони несуть матеріальну відповідальність згідно з чинним законодавством України.

4.2 Суперечки, що виникли між Сторонами при виконанні умов Договору страхування вирішуються шляхом переговорів.

4.3 Питання, з яких не було досягнуто домовленості, виносяться на розгляд арбітражного або третейського суду з першочерговим посиланням на умови Правил, за якими укладено Договір страхування.

5. ТЕРМІН ДІЇ ДОГОВОРУ

5.1 Цей Договір укладено терміном на 1 рік з подальшим продовженням за згодою сторін.

5.2 Зміни та доповнення до цього Договору оформлюються у письмовій формі за додатковим погодженням.

5.3 Договір може бути розірвано в односторонньому порядку згідно з чинним законодавством України.

6. АДРЕСИ ТА РЕКВІЗИТИ СТОРІН

СТРАХОВИК ПРЕДСТАВНИК

Страхова компанія „ Каска” Туристичний оператор *“*Відпочинок на всі 100%*”*

м. Сєвєродонецьк, м. Харків,

вул. Миру, буд. 1 вул Сумська, 39

Тел.: (0642) 59 10 01 Тел./факс: (095) 3148888

Президент Генеральний директор

Іллюшин П.М. \_Колтакова В. В.

(підпис) (підпис)

**Додаток М**

**ДОГОВІР № 10**

**на фрахтування автобусного засобу для перевезення пасажирів і багажу**

м. Сєвєродонецьк 20.01.2018

**Туристичний оператор** *“* Відпочинок на всі 100%*”*, іменоване надалі „Замовник” (ліцензія Державної туристичної адміністрації України Лицензия № 392120 від 26 червня 2009 року, банківська гарантія фінансового забезпечення відповідальності туроператора № 068779/CHE від 20.10.2008 р. видана ТОВ Банк «Приватбанк» м. Харків на суму 20000,00 Євро), в особі генерального директора Колтакової Вероніки, що діє на підставі Статуту, з одного боку і **Державна адміністрація автобусного транспорту України** (Укравтотранс), що зветься далі Перевізник, в особі Заступника Генерального директора Укравтотрансу Світлова Андрія Олександровича, що діє на підставі Постанови від 19 березня 1992 р. N 252 "Про Порядок обслуговування громадян автобусним транспортом", уклали цей договір про подане нижче:

**1. Загальні положення**

1.1. Перевізник зобов'язується перевезти пасажира в пункт призначення, а у разі здачі пасажиром багажу так само доставити багаж в пункт; пасажир зобов'язується сплатити встановлену плату за проїзд, а при здачі багажу і за провезення багажу.

1.2. В порядку та на умовах, визначених цим Договором, Перевізник бере на себе зобов'язання за плату доставити з м. Сєвєродонецька до с.м.т. Новопсков визначених Замовником пасажирів (туристичну групу), а Замовник зобов'язується сплатити за таке перевезення Перевізникові встановлену цим Договором плату.

1.3. На підставі цього договору між Перевізником і Замовником надаються послуги з перевезень групи туристів автобусом Сєвєродонецьк-с.м.т. Новопсков

1.4. Замовник здійснює розрахунки з Перевізником за надані послуги шляхом перерахування вартості послуг на розрахунковий рахунок Перевізника.

**2. Обов’язки сторін**

2.1. Перевізник повинен забезпечити своєчасність перевезень, безпеку і якісне обслуговування пасажирів в потязі.

2.2. Перевізник зобов’язані надавати пасажирам, необхідну і достовірну інформацію про послуги, що надаються, таких як:

- перелік робіт і послуг, їх вартість;

- час відправлення і прибуття автобусів;

- вартість проїзду пасажирів і провезення зайвої ручної поклажі і багажу

- предмети і речі, заборонені до перевезення у вигляді ручної поклажі, багажу.

- предмети і речі, заборонені до зберігання у вигляді ручної поклажі;

- час роботи квиткових і багажних кас, товарних контор, камер схову;

- порядок надання місць в кімнатах тривалого відпочинку і кімнатах матері і дитини;

- категорії громадян, яким відповідно до законодавства України надаються пільги і переваги;

- порядок обов’язкового і добровільного страхування;;

- найменування і юридична адреса автокомпаніїі, яка уповноважена приймати претензії.

2.3. Заказник повинен оформити не пізніше ніж за 48 годин до виконання перевезень Замовлення на перевезення туристів

2.4. Зміни в Замовленні на перевезення туристів прямуються Замовником у письмовій формі безпосередньо або передаються факсом за підписом уповноважених осіб;

2.5. Ознайомлює туристів з умовами отримання транспортних послуг, завчасно повідомляє їх про час подачі автобуса і інформує про можливі додаткові послуги;

2.6. При відмові від послуг Перевізника:

- за 24 години до відправлення автобусу, Замовникові виплачується вартість квитка з утриманням комісійного збору і збору за повернення проїзного документа.

- менше ніж за 24 години і не пізніше 6 годин до відправлення автобусу, Замовникові виплачується вартість квитка і 50% вартості з утриманням комісійного збору і збору за повернення проїзного документа.

- менше ніж за 6 годин до відправлення, але не більш ніж за 3 години після відправлення автобусу, Замовникові виплачується тільки вартість квитка, в комісійний збір не повертається.

- більш ніж за 3 години після відправлення автобусу, гроші Замовникові не повертаються.

**3. Відповідальність сторін**

3.1. У випадку порушення зобов'язання, що виникає з цього Договору (надалі іменується "порушення Договору"), Сторона несе відповідальність, визначену цим Договором та (або) чинним в Україні законодавством.

3.2. Кожна із сторін повинна виконати свої зобов'язання належним чином, надаючи всіляке сприяння іншій стороні.

3.3. Сторона, що порушила свої зобов'язання за договором, повинна без зволікання усунути ці порушення.

3.4. Сторони несуть повну відповідальність за правильність вказаних ними у цьому Договорі реквізитів та зобов'язуються своєчасно у письмовій формі повідомляти іншу Сторону про їх зміну, а у разі неповідомлення несуть ризик настання пов'язаних із ним несприятливих наслідків.

**4. Вирішення спорів**

4.1. Усі спори, що виникають з цього Договору або пов'язані із ним, вирішуються у відповідності із чинним в Україні законодавством.

**5. Дія договору**

5.1. Цей Договір вважається укладеним і набирає чинності з моменту його підписання обома сторонами.

5.2. Строк цього Договору починає свій перебіг у момент, визначений у п. 5.1 цього Договору та закінчується 30 серпня 2018 року.

6.3. Закінчення строку цього Договору не звільняє Сторони від відповідальності за його порушення, яке мало місце під час дії цього Договору.

6.4. Якщо інше прямо не передбачено цим Договором або чинним в Україні законодавством, цей Договір може бути розірваний тільки за домовленістю Сторін, яка оформлюється додатковою угодою до цього Договору.

6.5. Цей Договір вважається розірваним з моменту належного оформлення Сторонами відповідної додаткової угоди до цього Договору, якщо інше не встановлено у самій додатковій угоді, цьому Договорі або у чинному в Україні законодавстві.

6. Юридичні адреси та реквізити сторін

ЗАМОВНИК ПЕРЕВІЗНИК

Туристичний оператор *“* Віжпочинок на всі 100 %*”* ТОВ „Харків-транс ”

м.Харків,вул Сумська 39 м.Харків, вул. Садова, 80

Генеральний директор Генеральний директор

Колтакова В. В. Светлов А.О .

**Додаток Н**

**ДОГОВІР № 87**

**про надання готельних послуг**

„11” січня 2018р.

**Санаторій «Перлина»** що діє на підставі свідоцтва про державну реєстрацію, іменоване надалі - "Виконавець", з однієї сторони, і **туристичний оператор** *“* Відпочинок на всі 100%*”*, іменоване надалі "Замовник", в особі генерального директора Колтакової Вероніки,яка діє на підставі Статуту з іншої сторони, надалі „Сторони”, уклали даний Договір про наступне:

**1. ПРЕДМЕТ ДОГОВОРУ**

1.1. За цим Договором Виконавець надає Замовнику готельні послуги, а саме послуги розміщення, тимчасового проживання, харчування проживаючого в санаторії у спеціально обладнаному жилому приміщенні (номері) відповідно до замовлення на бронювання, та інші послуги, не пов'язані з перевезенням і розміщенням.

**2. ПОРЯДОК БРОНЮВАННЯ ПОСЛУГ ВИКОНАВЦЯ ТА ЇХ НАДАННЯ**

2.1. Придбання (бронювання) послуг Виконавця здійснюється шляхом направлення Замовником письмового (по факсу або електронною поштою) замовлення на бронювання послуг Виконавця.

2.2. Після отримання замовлення на бронювання послуг, Виконавець підтверджує (бронює) дане замовлення, при наявності вільних місць, шляхом направлення по факсу або електронною поштою Замовнику рахунка із зазначенням вартості заброньованих послуг.

2.3. Замовник не менше ніж за 2 (дві) доби до дати заїзду Клієнтів, інформує Виконавця в письмовій формі (по факсу або електронною поштою) про графік заїзду Клієнтів із зазначенням строків проживання, дати і часу заїзду, кількості місць і номерів, категорію номерів, прізвища та ініціали Клієнтів, кількість дітей, та їх вік, додаткові ліжка.

2.4. Продовження проживання Клієнтів понад термінів, що вказані у замовленні, незалежно від його причин (в т.ч. у зв'язку з достроковим заїздом, більш пізнім виїздом, у зв'язку з відсутністю зворотних білетів), а також розміщення Клієнтів, що прибули без попереднього бронювання проводиться при наявності вільних місць і оплачується ними безпосередньо Виконавцю. Плата за послуги визначається на момент заїзду. Часом виїзду з готелю є 12 годин, часом заїзду – 14 годин.

2.5. Ціни на заброньовані Замовником послуги Виконавця не можуть бути змінені.

**3. ПРАВА ТА ОБОВ'ЯЗКИ СТОРІН**

3.1. Замовник зобов'язаний:

3.1.1. Надсилати Виконавцю письмові замовлення на бронювання готельних послуг у відповідності з умовами даного Договору.

3.1.2. Доводити до відома Клієнтів необхідну і отриману від Виконавця інформацію щодо  
готельних послуг, які ним надаються та порядок їх надання.

3.1.3. Своєчасно здійснювати оплату заброньованих послуг в строки та в порядку, визначеними Сторонами.

3.1.4. Письмово повідомляти Виконавця про анулювання замовлення не менше ніж за 14 днів до дати заїзду Клієнтів (своєчасне анулювання).

3.2. Замовник має право:

3.2.1. Самостійно і на власний розсуд встановлювати умови власних розрахунків з Клієнтами  
(умови, строки, порядок бронювання, анулювання заброньованих послуг).

3.2.2. З власної ініціативи достроково здійснювати розрахунки з Виконавцем.

3.2.3. Відмовитися від готельних послуг Виконавця анулювавши відповідне замовлення у строки визначені п. 3.1.4 даного Договору.

3.3. Виконавець зобов'язаний:

3.3.1. Зобов'язаний надати необхідну і достовірну інформацію про послуги з готельного обслуговування, їх види і особливості, про порядок і терміни оплати послуг готелю та надати проживаючому на його прохання інші пов'язані із договором і відповідним готельним обслуговуванням відомості.

3.3.2. Своєчасно (не менш як за 14 днів) інформувати Замовника про зміни в умовах надання і вартості готельних послуг Виконавця, що вказані у Додатках до даного Договору.

3.3.3. Приймати, опрацьовувати і підтверджувати отримані замовлення на надання готельних послуг в термін не більше 24 годин з моменту їх отримання.

3.3.4. Нести відповідальність за якість наданих послуг відповідно до умов даного Договору та чинного законодавства України.

3.3.5. При наданні послуг Клієнтам дотримуватись умов (вимог), визначених в замовленні на бронювання послуг, поданій Замовником.

**4.ВЗАЄМОРОЗРАХУНКИ СТОРІН**

4.1. Умови надання і вартості готельних послуг Виконавця вказані в Додатках, які є невід’ємною частиною даного Договору.

4.2. Ціни на послуги Виконавця, що є предметом даного Договору визначаються Сторонами у Додатках, що є невід'ємною частиною даного Договору. Дані ціни (вартість послуг) включають в себе усі витрати, які можуть бути понесені Виконавцем під час виконання даного Договору.

**5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ СТОРІН**

5.1. У випадку порушення своїх зобов’язань за цим Договором Сторони несуть відповідальність відповідно до чинного законодавства України. Порушенням зобов’язання є його невиконання або неналежне виконання, тобто виконання з порушенням умов, визначених змістом виконання.

5.2. У випадку ненадання заброньованих Замовником готельних послуг з вини Виконавця, Виконавець сплачує Замовнику штраф у розмірі повної вартості бронювання.

**6. ФОРС-МАЖОР**

6.1. Сторони не несуть відповідальності за даним Договором, якщо неможливість виконання ними своїх зобов'язань виникла через обставини нездоланної сили (форс-мажорні обставини), що не залежать від волі Сторін і знаходяться поза їхньою компетенцією, що підлягає доведенню Стороною, яка посилається на такі обставини. До таких обставин відносяться, зокрема, військові події, природні катаклізми, страйки й інші подібні обставини. Документом, що підтверджує обставини нездоланної сили є довідка ТПП за місцем перебування відповідної Сторони.

**7. ІНШІ УМОВИ**

7.1. Договір складений українською та грецькою мовою в 2-х примірниках, що мають рівну юридичну силу.

7.2. На відносини Сторін, не врегульовані даним Договором, поширюються норми діючою законодавства України.

7.3. Цей Договір може бути змінений, припинений або доповнений за згодою Сторін. Сторони зберігають за собою право достроково розірвати цей Договір в порядку, передбаченому умовами даного Договору. Сторона, що має намір розірвати Договір зобов'язана за місяць до бажаної дати розірвання Договору направити іншій Стороні письмове повідомлення із зазначенням причин, що викликали таке рішення. Не пізніше 30 (тридцяти) днів від дати направлення вищезазначеного повідомлення, Сторони повинні провести кінцевий розрахунок між собою по даному Договору.

7.4. Сторони визнають, що усі умови даного Договору є конфіденційними відомостями, і жодна із сторін зобов'язується не розголошувати умови даного Договору будь-яким 3-м особам, в т.ч. і Клієнтам.

7.5. Строк дії даного договору складає 1 (один) рік з моменту його укладення.

**8.** **ЮРИДИЧНІ АДРЕСИ І ПІДПИСИ СТОРІН**

|  |  |
| --- | --- |
| **ЗАМОВНИК**  Туристичний оператор *“Відпочинок на всі 100%”*  *Вул Сумська, 39*  м. Харків, Україна  Тел./факс: (095) 3148888  E-mail: http://www.otdihnavse100.com.ua/  Генеральний директор  Колтакова В. В.  (підпис) | **ВИКОНАВЕЦЬ**    Санаторій «Перлина»  Вул.. Леніна, 218  с.м.т. Новопсков, Україна  Tел.: +38 (06463) 2-41-99  E-mail:  [jemchug-66@mail.ru](mailto:jemchug-66@mail.ru)  Генеральний директор  \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Рогалев Г. Н.  (підпис) |

**Додаток П**

**ДОГОВІР**

**НА ЕКСКУРСІЙНЕ ОБСЛУГОВУВАННЯ**

м. Сєвєродонецьк "15" січня 2018 року

Товариство з обмеженою відповідальністю «Спутник-Тур», іменоване надалі «Виконавець», в особі генерального директора Миршева І.О., що діє на Підставі статуту, і товариство з обмеженою відповідальністю *«*Відпочинок на всі 100%», іменоване надалі "Замовник", в особі генерального директора Колтакова В. В., що діє на Підставі статуту, іменовані надалі "Сторони", уклали даний Договір про нижченаведене.

**1. Предмет договору**

1.1. Виконавець забезпечує екскурсійний супровід або здійснює стандартну оглядову екскурсію, екскурсію по музею або іншому об'єкті туристського показу, екскурсію по спеціальній програмі й інше, за попередньою Заявкою Замовника.

1.2. Виконавець надає 2 екскурсантам послуги, по замовленої темі екскурсії, у строки з «01» березня 2018г. по «15» серпня 2018г. на території Луганської області наступним видом транспорту: мікроавтобус. Послуги гідів володіючих українською мовою.

1.3. Усі дії сторін із продажу послуг не виходять за цивільно-правові рамки договорів надання послуг.

1.4. Продажу підлягають послуги, що включають організацію екскурсійного обслуговування, послуги гідів-перекладачів і інші послуги, необхідні для здійснення подорожі, індивідуальних осіб і груп громадян.

1.5. Послуги екскурсовода (гіда) трактуються в рамках даного договору в такий спосіб: дії по супроводу й ознайомленню екскурсантів з туристичними ресурсами, здійснювані в інформаційних, навчальних, пізнавальних, культурно-просвітніх і інших цілях творчими працівниками, що володіють відповідною кваліфікацією.

Послуги гіда-перекладача - дії по супроводу й ознайомленню екскурсантів з туристичними ресурсами, здійснювані за допомогою послідовного перекладу творчим працівником, що володіють відповідною кваліфікацією.

**2. Обов'язки сторін.**

2.1.Обов'язки Замовника:

2.1.1. Надати Виконавцеві письмову Заявку встановленого зразка на надання екскурсійних послуг, наведену в Додатку № 1, яке є невід'ємною частиною даного договору.

2.1.2. Направити Заявку по факсу, e-mail, або іншим доступним способом зв'язку не пізніше, чим за 24 години до передбачуваного моменту надання послуг індивідуальній особі, і не пізніше, чим за 72 години й більш до передбачуваного моменту надання послуг туристичній групі.

2.1.3. Замовник має право змінити раніше спрямовану заявку Виконавцеві, або анулювати її, направивши відповідне повідомлення про зміну або анулювання не пізніше, чим за 24 години до розрахункової години (12.00 годин) без обліку вихідних і святкових днів, установлених законодавством України, до передбачуваного моменту надання послуг індивідуальній особі, а для групи екскурсантів до дати початку надання послуг.

2.1.5. У випадку не явки екскурсантів Замовника в призначений час, то по витікання 1 години, Заявка вважається виконаної Виконавцем і підлягає оплаті замовником у повному обсязі.

2.1.4. Замовник зобов'язується надати Виконавцеві до початку роботи за справжнім договором кількісний склад екскурсантів.

2.1.5. Вчасно сплатити послуги, що входять в екскурсійне обслуговування, згідно п.3.2.2. даного договору.

2.1.6. Нести повну відповідальність за життя й здоров'я, а також за поведінку

2.2. Обов'язки Виконавця:

2.2.1. Надати Замовникові набір послуг відповідно до п.1 даного Договору, а при відсутності можливості надання послуг за зазначеною Заявкою, повідомити про альтернативний варіант. Забезпечити умови безпеки екскурсантів на маршруті.

2.2.2. У випадку підтвердження Заявки Виконавець гарантує надання послуг екскурсантам відповідно до умов Заявки.

2.2.3. Надати екскурсантам Замовника необхідну й достовірну інформацію про послуги, їх видах і особливостях.

2.2.4. Виконавець зобов'язується інформувати Замовника про всі зміни цін і умов надання послуг з факсу, e-mail або іншим доступним способом зв'язку, не пізніше, чим за 5 (п'ять) днів до передбачуваної дати таких змін. У випадку якщо Замовник не повідомить протягом 3 (трьох) днів про прийняття таких змін від Виконавця, Заявки прийняті від Замовника до одержання їм інформації про такі зміни, обслуговуються Виконавцем за новою ціною й на нових умовах надання послуг.

2.3. Виконавець не відповідає за збиток, нанесений екскурсантами Замовника третій стороні або збиток, нанесений екскурсантові Замовника третьою стороною.

2.4. Надання туристичних послуг екскурсантам Замовника здійснюється тільки при наявності документа, що підтверджує факт оплати Замовником екскурсійного обслуговування.

**3. Порядок розрахунків.**

3.1. Розрахунки між Виконавцем і Замовником, проводиться за цінами, зазначеним у Додаток № 2, яке є невід'ємною частиною даного договору без обліку податку на додаткову вартість. Замовник сплачує, вартість послуг відповідно до виставленого Виконавця рахунком.

3.2.1. Рахунок виставляється по кожній конкретній Заявці і є підтвердженням прийняття Виконавцем Заявки на надання екскурсійних послуг екскурсантам Замовника.

3.2.2. Замовник оплачує рахунок протягом 3 (трьох) банківських днів з моменту його одержання, але не пізніше, 24 годин до моменту надання екскурсійних послуг екскурсантам Замовника, якщо інше не застережене в додатковій угоді між Сторонами даного договору.

3.2.3. До кожного рахунку Виконавець направляє Замовникові Акт виконаних робіт за минулий період. Датою оплати вважається день зарахування коштів на розрахунковий рахунок Виконавця, або внесок наявних коштів у касу підприємства. Усі претензії ухвалюються протягом 5-ти днів від дати закінчення надання послуг і враховуються в наступних Актах.

3.2. У випадку прострочення платежу Виконавець залишає за собою право призупинити приймання Заявок до вступу належних сум на розрахунковий рахунок або в касу Виконавця.

3.3. Виконавець не несе відповідальність по відшкодуванню грошових витрат Замовникові за оплачені екскурсійні послуги, якщо Замовник у період обслуговування за своїм розсудом або у зв'язку зі своїми інтересами не скористався всіма або частиною замовлених послуг, і не відшкодовує витрати, що виходять за рамки застережених у даному договорі й Додатків до нього.

**4. Конфіденційність.**

4.1. Умови даного договору конфіденційні й не підлягають розголошенню третім особам.

4.2. Сторони ухвалюють усі необхідні заходи для того, щоб співробітники, агенти, без попередньої письмової згоди іншої Сторони не інформували третіх осіб про умови даного договору.

**5. Термін дії договору.**

5.1. Договір набуває чинності з моменту його підписання сторонами й діє до «30» серпня 2017 г. НАДАЛІ договір може автоматично пролонгуватися на черговий календарний рік, якщо тільки одна зі сторін не пізніше, чим за місяць до закінчення терміну дії договору письмово не заявить іншій стороні про своє бажання розірвати договір.

5.2. Дія договору може бути припинене достроково за згодою сторін, а також шляхом однобічної відмови однієї зі сторін від виконання договору.

Така однобічна відмова допускається у випадку, якщо одна зі сторін систематично (два й більш раз) не виконує або неналежним чином виконує свої зобов'язання за договором .

5.3. У всіх випадках розірвання договору по п.п. 5.1, 5.2, сторони зберігають усі свої зобов'язання за цим договором у період - з дати оголошення однієї стороною іншій стороні про розірвання договору до дати властиво розірвання договору. У випадку, якщо на момент витікання терміну дії договору між сторонами будуть існувати незавершені розрахунки, або інші невиконані зобов'язання сторін за договором , останній буде діяти до моменту належного виконання таких невиконаних зобов'язань, або до іншого моменту, установленого угодою сторін.

**6.Форс-мажорні обставини.**

6.1. Сторони звільняються від відповідальності за невиконання або неналежне виконання зобов'язань за договором, якщо доведуть, що це було викликано виникненням обставин непереборної сили (війна, стихійні лиха, розв'язки органів державної влади й керування, а також інші обставини, що не залежать від волі сторін, що й не піддаються їхньому контролю).

Сторони зобов'язано повідомляти один одного про виникнення обставин непереборної сили не пізніше 3 (трьох) робочих днів з того моменту сторона, що коли інформує, довідалася про їхнє виникнення.

Такі повідомлення направляються сторонами за допомогою факсимільної, електронної або іншого зв'язку, що дозволяє зафіксувати факт відправлення й одержання інформації (документів) сторонами.

Якщо дія обставин непереборної сили буде тривати більш одного місяця, сторони має право прийняти (без пред'явлення взаємних претензій) розв'язок про припинення дії Договору, або про призупинення його дії.

**7. Інші умови договору.**

7.1. Сторони заявляють і гарантують, що кожна з них, а представники, що також підписують договір, сторін мають легітимний юридичний статус і правоздатність, що дозволяють їм укласти договір.

7.2. Будь-які зміни до договору будуть дійсними у випадку здійснення їх у писемній формі по обопільній згоді сторін.

7.3. По укладанню договору попередні цьому переговори й переписка з питань, урегульованим договором, втрачають силу.

7.4. Сторони зобов'язані інформувати один одного про зміну адрес іреквізитів, оформлених у Договорі.

7.5. Усі виниклі суперечки вирішуються шляхом переговорів.

### 7.6. Договір складений українською мовою , зрозумілою для обох сторін, і підписано в 2 (двох) екземплярах (по одному для кожної зі сторін), що мають однакову юридичну чинність.

**8. Юридичні адреси сторін і банківські реквізити.**

Виконавець Замовник

Url: www.spytnic-tour.ru «Відпочинок на всі 100%*»*

E-mail: [info@spytnic-tour.ru](mailto:info@spytnic-tour.ru) E-mail: http://www.otdihnavse100.com.ua/

Цілодобовий телефон Тел.

служби трансферів: (095) 3148888

Тел. (0624) 45-76-98

Замовник Виконавець

Генеральний директор Генеральний директор

Миршева І.О. Колтакова В. В.

**Додаток Р**

**ФОТО-ЗВІТ МАРШРУТУ**





**Територія санаторію**





**Зона процедур та відпочинку**



**Комфортабельні номери**