

- Пшеничных. – СПб.: Питер, 2008. – 512 с.: ил. – (Серия «Учебное пособие»).
15. Сمارт Р. Agile-маркетинг. Перетворення досвіду клієнтів на вашу конкурентну перевагу / Роланд Смарт; [пер. з англ. Л. Герасимчука]. – Харків: Клуб сімейного дозвілля, 2019. – 206 с.
 16. Стандарти понятійного апарата СПА / под.ред. Е.Богачевой. М.: SWIC, 2012. – 48 с.
 17. Стафійчук В.І. Рекреалогія. Навчальний посібник. – К.: Альтерпрес, 2006. – 264 с.: картосхеми 15.
 18. Степанов Е.Г. Основы курортологии: Учебное пособие (для студентов всех форм обучения по направлению подготовки 0504 – «Туризм»). / Е.Г. Степанов – Харьков: ХНАГХ, 2006. – 326 с.
 19. 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. : РИПОЛ классик, 2008. – 304 с.
 20. Хмурова В.В. СПА-менеджмент. Методичні вказівки для самостійної роботи студентів ОКР «магістр» спеціальності 8.14010201 «Організація побутового обслуговування». Навчально-методичне видання. – КНУДТ, 2013, 23 с.
 21. Шаповалова О.О. Сучасні тенденції розвитку «SPA» і «WELLNESS» туризму / О.О. Шаповалова, Ю.А. Сапа // Вісник Харківського національного університету ім. В.Н. Каразіна. – 2013. – № 1042. – С. 154-158.
 22. Шарабчиев Ю.Т. СПА и велнес: что это такое? / Ю.Т. Шарабчиев // Международные обзоры: клиническая практика и здоровье. – 2013. - № 2 (2). – С. 79-83.

**Міністерство освіти і науки України
Львівський національний університет імені Івана Франка**

Юлія Масюк

Методичні рекомендації з дисципліни

**«МІЖНАРОДНИЙ КУРОРТНИЙ ТА СПА
МЕНЕДЖМЕНТ»**

для студентів спеціальності 241
«Готельно-ресторанна справа»



Львів – 2020

Рецензент:

Грищук А.М. – кандидат економічних наук, доцент кафедри менеджменту економічного факультету Львівського національного університету імені Івана Франка

Рекомендовано до друку
Вченою радою географічного факультету
Львівський національний університет імені Івана Франка.
Протокол № від

Масюк Ю.О.

Міжнародний курортний та СПА менеджмент: методичні рекомендації. - Львів 2020. – 40 с.

Львівський національний університет імені Івана Франка
2020

4. Волотовская А.В. Лечебные физические факторы как основа СПА-терапии /А.В. Волотовская // Медицинские новости. – 2012. – № 12. – С. 50-53.
5. Воробьева И. Время СПА / И.Воробьева // Прямые инвестиции. – 2007. - № 12 (68) – С. 100-103.
6. Виноградов П.А. Основы физической культуры и здорового образа жизни: учеб. пособие / Виноградов П.А., Душанин А.П., Жалдак В.И. – М.: Сов. Спорт, 1996. – 203 с.
7. Кучуркина М.В.. СПА-индустрия сегодня. (Том I) / М. В. Кучуркина. – М.: НП «Национальная гильдия специалистов СПА-индустрии», 2005. – 196с.
8. Кучуркина М.В. Менеджмент СПА / М. В. Кучуркина. – М.: НП «Национальная гильдия специалистов СПА-индустрии», 2007. – 196с.
9. Каюмов С., Сергеев М. Прибыльный салон красоты. Советы владельцам и управляющим / С.Ф. Каюмов, М.Ю. Сергеев/ Серия «Начать и преуспеть». – СПб, «Питер», 2010. – 320 с.
10. Никитина О.А. Проблемы подготовки кадров для спа-индустрии / О.А.Никитина // Современные проблемы науки и образования.- 2015. - №1-1. – С. 38-41.
11. Перспективы интеграции технологий СПА в санаторно-курортный комплекс Украины / [Ежов В.В., Гоженко Е.А., Овчаренко А.А., Бобков А.С.] // Актуальні питання фармацевтичної і медичної науки та практики. – 2010. – Вип. XXII, № 2. – С. 79-80.
12. Пирогова Л.А. SPA-терапия – метод лечения, оздоровления, профилактики и реабилитации / Л.А. Пирогова, М.И.Семенчук // Международные обзоры: клиническая практика и здоровье. – 2013. - № 3. – С. 103-111.
13. Полянский Ю.П. Оборудование для спа / Ю.П.Полянский // Медицинские новости. – 2012. - № 11. – С. 65-68.
14. Саак А.Э. Менеджмент в социально-культурном сервисе и туризме: Учебное пособие / А.Э. Саак, Ю.А.

56. Стандарти роботи обслуговуючого персоналу (адміністратор, спа-менеджер, керівник).
57. Мотивація персоналу.
58. Принципи і вимоги до системи контролю.
59. Розробка спа-етикету для клієнтів.
60. Ведення клієнтської бази. Робота з клієнтами за допомогою онлайн інструментів.
61. Договір на клубне обслуговування.
62. Стандарти надання послуг.
63. Карта обліку послуг. Формування програми лояльності.
64. Історичні аспекти розвитку курортного SPA.
65. Напрямки SPA індустрії. SPA-індустрія у світі.
66. Розвиток лікувально-оздоровчого туризму та «spa&-wellness» у країнах Західної Європи.
67. Розвиток лікувально-оздоровчого туризму та «spa&-wellness» у країнах Східної Європи.
68. Розвиток лікувально-оздоровчого туризму та «spa&-wellness» у Китаї.
69. Розвиток лікувально-оздоровчого туризму та «spa&-wellness» у Тайланді, Індонезії, Малайзії.
70. Розвиток лікувально-оздоровчого туризму та «spa&-wellness» у Індії.

Рекомендована література

1. Закон України «Про курорти» // Відомості Верховної Ради, – 2000, – № 50, – С. 435.
2. Аппело Ю. Менеджмент 3.0. Agile-менеджмент. Лідерство та управління командами / пер. з англ. Г. Якубовська. – Харків: Вид-во «Ранок»: Фабула, 2019. – 432 с.
3. Богачева Е.Л. Медицинские СПА и их место в международной СПА-индустрии / Е.Л.Богачева // Клиническая практика и здоровье. – 2013. - № 2. – С. 84-110.

Навчально-методичний план курсу

Пояснювальна записка до навчально-тематичного плану курсу «Міжнародний курортний та СПА менеджмент» (3 курс, 6 семестр)

Навчально-методичні матеріали «Міжнародний курортний та СПА менеджмент» призначені для студентів вищих навчальних закладів, які навчаються за спеціальністю «Готельно-ресторанна справа. Освоєння даного спецкурсу передбачене робочою навчальною програмою.

Вивчення дисципліни передбачає формування знань з організації управлінської праці менеджерів SPA& Wellness індустрії різних рівнів управління та формування її складових; планування та організації особистої праці менеджера SPA& Wellness індустрії; організації робочих місць менеджерів; для формування аналізу мотиваційних чинників для споживачів оздоровчих послуг; виявлення особливостей врахування потреб та мотивів туристів при організації анімаційної діяльності; вивчення методів управління, освоєння специфіки управління персоналом; вивчення підходів до ефективного планування діяльності підприємств SPA& Wellness індустрії. Даний навчальний курс має теоретичну і практичну спрямованість. Він розрахований на студентів, що вже мають певну теоретичну базу в результаті вивчення дисциплін: «Туроперейтинг», «Організація туристичного обслуговування», «Менеджмент у туризмі», «Менеджменту організацій», «Маркетинг», «Рекреаційні комплекси світу», «Рекреалогія», «Лікувально-оздоровчий туризм», «Санаторно-курортна справа». Методична побудова курсу передбачає обов'язкове практичне закріплення теоретичного матеріалу.

Мета: оволодіння теоретичними і практичними основами управління в галузі SPA&Wellness індустрії для подальшого успішного застосування отриманих компетенцій в організаційно-управлінській, аналітичній та науково дослідницькій діяльності, пов'язаній з роботою курортних готелів і підприємств SPA& Wellness індустрії.

Завдання:

- організація управлінської праці менеджерів SPA& Wellness індустрії різних рівнів управління та формування її складових;
- планування та організація особистої праці менеджера SPA& Wellness індустрії;
- організація робочих місць менеджерів;
- аналіз мотиваційних чинників для споживачів оздоровчих послуг;
- виявлення особливостей врахування потреб та мотивів туристів при організації анімаційної діяльності;
- вивчення методів управління, освоєння специфіки управління персоналом;
- вивчення підходів до ефективного планування діяльності підприємств SPA& Wellness індустрії.

В результаті вивчення даного курсу студент повинен

знати:

- понятійний апарат, що використовується у сфері SPA&Wellness індустрії;
- розрізнятимуть види СПА-закладів та процедур, що там надаються;
- особливості менеджменту та маркетингу в сфері SPA&Wellness;
- засвоять ознайомляться зі складовими Wellness індустрії.

вміти:

- володіти навичками аналізу правильності зонування spa-об'єктів;
- аналізувати сучасні тенденції розвитку «spa» і «wellness» туризму в світі та окремих регіонах.

27. Поняття клімату та кліматотерапії.
28. Типи клімату.
29. Поняття шкали Сімпсона-Бофорта.
30. Оцінка впливу погоди і клімату на організм людини (види погоди).
31. Класи захворювань, пов'язаних із дією кліматометеорологічних і геофізичних чинників.
32. Поняття аеротерапії.
33. Поняття геліотерапії.
34. Поняття таласотерапії.
35. Поняття кінезотерапії.
36. Поняття фізіотерапії.
37. Поняття аероіотерапії.
38. Поняття аерофітотерапії.
39. Поняття морської цілодобової аеротерапії.
40. Поняття цілодобової спелеотерапії.
41. Поняття мінеральних вод.
42. Поняття артезіанських вод.
43. Класифікація мінеральних вод за хімічним складом.
44. Класифікація мінеральних вод за хімічним складом за ступенем концентрації мінеральних солей.
45. Основні бальнеологічні групи мінеральних вод.
46. Таксономічна класифікація мінеральних вод.
47. Поняття гідротерапії. Гідротерапевтичні процедури.
48. Водолікування, його види, вплив водолікувальних процедур на організм людини.
49. Лікування паром. Парні процедури.
50. Види гарячих процедур.
51. Види холодних процедур.
52. Види мануальних процедур.
53. Види релаксаційних процедур.
54. Санітарія, гігієна та безпека у «SPA».
55. Структурно-логічна схема управління персоналом. Управління відбором персоналу.

Контрольні запитання до курсу

1. Поняття веллнес-туризму та оздоровчого туризму. Оздоровчий туризм у світі.
2. Концепція «Вісім аспектів (вимірів) здоров'я (Eight Dimensions of Wellness)».
3. Курортологія як наука. Напрямки курортології.
4. Види курортної діяльності, курортна інфраструктура.
5. Рекреація та її визначення. Рекреація і туризм.
6. Функції рекреації.
7. Поняття рекреаційного потенціалу.
8. Поняття рекреаційних ресурсів.
9. Поняття рекреаційних умов.
10. Поняття рекреаційного об'єкту.
11. Функції рекреації.
12. Рекреаційні потреби та рекреаційні послуги.
13. Поняття курорту.
14. Розподіл курортів за характером природних лікувальних ресурсів.
15. Розподіл курортів за типами (профілями).
16. Підкласи, види та поєднання видів курортів.
17. Види санаторно-курортних закладів.
18. Функції лікувально-профілактичної діяльності курортних установ.
19. Лікувально-оздоровчі місцевості України.
20. Курорти Львівської області.
21. Курорти Закарпатської області.
22. Курорти Одеської області.
23. Курорти Східної Європи.
24. Курорти Західної Європи.
25. Поняття природних мінеральних вод. Види мінеральних вод.
26. Поняття лікувальних грязей (пелоїдів). Види лікувальних грязей.

Опис навчальної дисципліни

Найменування показників	Галузь знань, напрям підготовки, освітньо-кваліфікаційний рівень	Характеристика навчальної дисципліни
		<i>денна форма навчання</i>
Кількість кредитів 3	Галузь знань 24 Сфера <u>обслуговування</u>	Нормативна
Модулів	<u>Напрямок 241 «Готельно-ресторанна справа»</u>	<i>Рік підготовки:</i>
Змістових модулів 2	Спеціальність (професійне спрямування) «Готельно-ресторанна справа»	3
		<i>Семестр</i>
Загальна кількість годин 90		6-й
		<i>Лекції</i>
Тижневих годин для денної форми навчання: аудиторних – 2 самостійної роботи студента – 2	Освітньо-кваліфікаційний рівень: Бакалавр	32 год.
		<i>Практичні, семінарські</i>
		32 год.
		<i>Лабораторні</i>
		<i>Самостійна робота</i>
		26 год.
		ІНДЗ:
	Вид контролю: іспит	

Програма навчальної дисципліни

Змістовий модуль 1. Лікувально-оздоровчі послуги у світі та в Україні за сучасних умов

Тема 1. Ринок лікувально-оздоровчих послуг у світі та в Україні за сучасних умов

Поняття веллнес-туризму та оздоровчого туризму. Оздоровчий туризм у світі. Концепція «Вісім аспектів (вимірів) здоров'я (Eight Dimensions of Wellness)».

Тема 2. Історія розвитку курортної справи в Україні та світі

Сутність та завдання курортної справи. Курортологія як наука. Рекреація як соціально-культурний феномен сучасного світу. Види та функції рекреації. Історія розвитку курортної справи у світі. Розвиток курортної справи в Україні.

Тема 3. Курорти – провідний сегмент індустрії туризму

Класифікація курортів. Види санаторно-курортних закладів. Особливості санаторно-курортного лікування. Лікувально-оздоровчі місцевості України.

Тема 4. Природна та сировинна база курортів

Використання природних лікувальних ресурсів. Класифікація мінеральних вод.

Тема 5. Лікування та оздоровлення на курортах

Організація лікування та обслуговування на курортах. Кліматотерапія.

Тема 6. Лікувальне значення води та водяної пари (бальнео- та гідротерапія)

Питна вода, прісна питна вода. Особливості лікувального впливу на організм прісної води. Водолікування, вплив водолікувальних процедур на організм людини. Лікування парюю.

1. Знайдіть шляхи додаткової мотивації такого співробітника.
2. Визначте типи мотивування, а також форми стимулювання.

Ситуаційна вправа № 3. Завдання про взаємини з підлеглими

Уявіть собі, що до Вас в підпорядкування надходить людина, яка раніше працював на посаді такого ж рівня, як і Ваша. Чим може бути викликаний такий перехід і які Ваші дії?

Запитання:

1. Які принципи мотивації Ви збираєтеся застосовувати до цього працівника?
2. Визначіть типи та форми мотивування, які б могли бути застосовані у цій ситуації, а також типи та форми мотивування, які не підходять чи могли б зашкодити даному працівнику.

Ситуаційна вправа №4. Морально-етичні питання в менеджменті

Ви – менеджер туристичної фірми, яка співпрацює із спа-готелями. До Вас прийшла жінка, яка бажає відпочити та оздоровитись у Греції. У той же час у Вас «горить» тур на Мертве море до Ізраїлю. У жінки явно виражені проблеми із тиском, є задишка. Ви, у свою чергу, знаєте, що гіпертонікам їхати на Мертве море протипоказано.

Запитання:

1. Якими будуть Ваші дії?
2. Чи продовжити Ви продаж Вашого туру на Мертве море за виявлених Вами таких обставин із здоров'ям у потенційного клієнта?
3. Які засоби просування Ви застосуєте для продажу даного туру?

від мертвих клітин, яка надає їй м'якість та пахощі. Після того йде душ та нанесення лосьона.

– глибока очистка і мінералізація шкіри тіла за допомогою масажу із застосуванням суміші червоних водорослей (іноді у формі порошку), ефірного масла і води; після неї шкіра стає неймовірно гладкою. Така розслабляюча процедура широко застосовується у Швеції та Ірландії.

СИТУАЦІЙНІ ВПРАВИ

Ситуаційна вправа № 1. Етапи прийняття управлінських рішень

Яка послідовність із запропонованих нижче кроків є кращою при прийнятті управлінського рішення, що базується на раціональній моделі?

1. Розробка варіантів рішень, аналіз варіантів рішень, вибір найкращого з варіантів.
 2. Аналіз варіантів рішень, вибір найкращого з варіантів, узгодження обраного варіанту рішення з колективом, оцінка рішення проблеми, організація виконання рішення.
 3. Формулювання проблеми, вибір прийнятного з варіантів вирішення проблеми, обговорення обраного варіанту рішення.
 4. Формулювання проблеми і проблемної ситуації, розробка варіантів рішень, вибір найкращого з варіантів, організація виконання рішення, оцінка рішення проблеми.
 5. Формулювання проблемної ситуації, аналіз варіантів рішень, обговорення варіантів рішення в колективі, вибір рішення, організація виконання рішення, оцінка рішення проблеми.
- Обґрунтуйте свою позицію.

Ситуаційна вправа № 2. Мотивація працівників

Припустимо, у Вас в підпорядкуванні працює людина, яка вже як кілька переросла свою посаду. Однак через різні об'єктивні причини кар'єрний ріст неможливий, а дохід достатньо високий, є також комісійні.

Запитання:

Змістовий модуль 2. Управління індустрією «SPA» та «Wellness»

Тема 7. Поняття «SPA» та «Wellness» та його складові

Поняття «SPA», «Wellness», їхнє використання в індустрії краси та здоров'я. Правила wellness-готелів, wellness-індустрія.

Тема 8. Санітарія, гігієна та безпека у «SPA»

Санітарно-гігієнічні вимоги щодо утримання лікувально-оздоровчих закладів та закладів готельного господарства. Санітарно-гігієнічні вимоги до обладнання, посуду, інвентарю, тари (пакувальних матеріалів) та догляду за ними. Методи дезінфекції. Характеристика дезінфекційних засобів. Гігієнічна характеристика методів дезінсекції та дератизації. Особиста гігієна персоналу. Профілактичні медичні обстеження і санітарна документація.

Тема 9. Особливості менеджменту в спа-індустрії

Галузеві та корпоративні стандарти. Структурно-логічна схема управління персоналом. Управління відбором персоналу. Стандарти роботи обслуговуючого персоналу (адміністратор, спа-менеджер, керівник). Мотивація персоналу. Принципи і вимоги до системи контролю. Розробка спа-етикету для клієнтів. Можливі ризики у веденні туристичної діяльності та шляхи їх уникнення.

Тема 10. Особливості маркетингу в спа-індустрії

Ведення клієнтської бази. Робота з клієнтами за допомогою онлайн інструментів. Договір на клубне обслуговування. Стандарти надання послуг. Карта обліку послуг. Формування програми лояльності. Карта клієнта.

Тема 11. Сучасні тенденції розвитку «spa» і «wellness» туризму

Історичні аспекти розвитку курортного SPA. Напрямки SPA індустрії. SPA-індустрія у світі.

Тема 12. Розвиток «spa&-wellness» туризму в Європейському макрореґіоні

Розвиток лікувально-оздоровчого туризму та «spa&-wellness» у країнах Західної Європи. Розвиток лікувально-

оздоровчого туризму та «spa&-wellness» у країнах Східної Європи.

Тема 13. Розвиток «spa&-wellness» туризму в Азіатсько Тихоокеанському макрорегіоні

Розвиток лікувально-оздоровчого туризму та «spa&-wellness» у Китаї. Розвиток лікувально-оздоровчого туризму та «spa&-wellness» у Тайланді, Індонезії, Малайзії. Розвиток лікувально-оздоровчого туризму та «spa&-wellness» у Індії.

Тема 14. Розвиток «spa&-wellness» туризму в Американському та Близькосхідному макрорегіонах

Розвиток лікувально-оздоровчого туризму та «spa&-wellness» у Туреччині та Єгипті. Розвиток лікувально-оздоровчого туризму та «spa&-wellness» у Північній Америці. Розвиток лікувально-оздоровчого туризму та «spa&-wellness» у Південній Америці.

Структура навчальної дисципліни

Назви змістових модулів і тем	Кількість годин					
	Денна форма					
	Усього	у тому числі				
л		п	лаб	інд	ср	
1	2	3	4	5	6	7
Модуль 1						
Змістовий модуль 1.						
1. Ринок лікувально-оздоровчих послуг у світі та в Україні за сучасних умов.	8	2	2			4
2. Історія розвитку курортної справи в Україні	4	2	2			
3. Курорти – провідний сегмент індустрії туризму	7	2	2			3
4. Природна та сировинна база курортів	14	4	4			6
5. Лікування та	4	2	2			

- педідарій (процедура для ступнів ніг, метод рефлексології, що передбачає застосування теплої ванни).

4. Мануальні процедури (для їх виконання є важливими доторки рук, текстура об'єктів, що доторкаються до тіла):

- масаж;
- обгортання;
- сольове/мильне скрабування (відлущування);
- чакротерапія (метод відновлення організму з використанням масажних маніпуляцій, ефірних масел, пахоців, каменів, медитацій; робота з енергетичними центрами людини з метою пробудження і очищення чакр, звільнення організму від енергетичних затисків).

5. Релаксаційні процедури (допомагають розслабити тіло та звільнити свідомість):

- медитація;
- звукова терапія;
- квітотерапія;
- дзен-сад.

Фізичні вправи слід також віднести до базових методів SPA-терапії і їх варто вважати шостим елементом у списку процедур.

Очищення шкіри перед процедурою

Бросаж – тонке шліфування тіла щіткою із застосуванням саліцилової солі. Після такого шкіра стає м'якою та шовковистою.

Розтирання (брашінг) і тонізація – процедура розтирання шкіри спеціальною щіткою для видалення мертвих клітин та бруду, а також для стимуляції кровообігу. Застосовується як підготовча процедура перед обгортанням із гязі чи морських водорослей. Завершує процедуру зволожуючий лосьон.

Розтирання сіллю – процедура масажу тіла із використанням солі, ефірних масел і води для очищення шкіри

піску; таке лікування застосовують при артритах, ревматизмі, ускладненому диханню).

- кедрова бочка (сприяє релаксації та зменшенню запалень).

2. Холодні процедури (для їх виконання застосовують дуже холодні або заморожені засоби, які викликають звуження судин і м'язів шкіри):

- кріотерапія (японський метод лікування рідким азотом при температурі -120 С, використовується для зменшення підшкірного жиру та розгладження контурів тіла);

- льодяний фонтан, льодяний грот (розкладання шматків льоду на тіло).

3. Водні процедури (для їх виконання використовують термальну воду, морську воду, джерельну воду або просто питну воду при лікуванні артритів, відновлення м'язової системи після травм, стимуляції імунної системи, полегшення щомісячного стресу, а також заради задоволення):

- ванна Клеопатри;

- гарячий SPA-басейн;

- плавання у гідробасейні;

- підводне плавання;

- гідромасаж;

- шотландський душ;

- душ Віші (автоматичний ароматичний душ і ручний ліфтомасаж);

- терапія Кнейпа (трьохетапне занурення у ванночки із гарячою та холодною водою для активізації обмінних процесів, очищення та регенерації клітин, зміцнення серця і судин, покращення самопочуття);

- ватсу (розслабляюча техніка масажу у теплій воді 32-34С – розтягування і скручення тіла);

оздоровлення на курортах						
6. Лікувальне значення води та водяної пари (бальнео- та гідротерапія).	4	2	2			
7. Поняття «SPA» та «Wellness» та його складові	4	2	2			
Разом – зм. модуль 1	44	16	16			13
Змістовий модуль 2.						
8. Санітарія, гігієна та безпека у «SPA»	8	2	2			4
9. Особливості менеджменту в спа-індустрії	9	2	2			5
10. Особливості маркетингу в спа-індустрії	12	2	2			4
11. Сучасні тенденції розвитку «spa» і «wellness» туризму	8	4	4			
12. Розвиток «spa&-wellness» туризму в Європейському макрорегіоні	4	2	2			
13. Розвиток «spa&-wellness» туризму в Азіатсько Тихоокеанському макрорегіоні	10	2	2			
14. Розвиток «spa&-wellness» туризму в Американському та Близькосхідному макрорегіонах	10	2	2			
Разом – зм. модуль 2	46	16	16			13
Усього годин	90	32	32			26

СЕМІНАРСЬКІ ЗАНЯТТЯ

Семінарські заняття 1

Ринок лікувально-оздоровчих послуг у світі та в Україні за сучасних умов

1. Зміст та мета лікувально-оздоровчих послуг.
2. Поняття веллнес-туризму та оздоровчого туризму.
3. Оздоровчий туризм у світі.
4. Концепція «Вісім аспектів (вимірів) здоров'я (Eight Dimensions of Wellness)».

Семінарські заняття 2

Історія розвитку курортної справи в Україні та світі

1. Сутність та завдання курортної справи.
2. Курортологія як наука.
3. Рекреація як соціально-культурний феномен сучасного світу. Види та функції рекреації.
4. Історія розвитку курортної справи у світі.
5. Розвиток курортної справи в Україні.

Семінарські заняття 3

Курорти – провідний сегмент індустрії туризму

1. Класифікація курортів.
2. Види санаторно-курортних закладів.
3. Особливості санаторно-курортного лікування.
4. Лікувально-оздоровчі місцевості України.

Семінарські заняття 4

Лікування та оздоровлення на курортах

1. Використання природних лікувальних ресурсів.
2. Класифікація мінеральних вод.
3. Організація лікування та обслуговування на курортах.
4. Кліматотерапія.
5. Питна вода, прісна питна вода. Особливості лікувального впливу на організм прісної води.

9. *Соціальний вклад*: громадська робота і погляди, те, як вони співвідносяться у комплексі.

10. *Час, космос, ритм*: сприйняття космосу і часу, їхній зв'язок із природними циклами і ритмами.

Мозок людини отримує інформацію щодо навколишнього світу чи щодо стану тіла (щастя, біль, температура, розслаблення та ін.) завдяки п'яти відчуттям: зору, слуху, дотику, смаку і нюху. Базові методи лікування, які використовуються у SPA, впливають на усі ці відчуття за допомогою ряду процедур, можна об'єднати у 5 груп:

1. Гарячі процедури (для їх виконання застосовують різні температури, які викликають в залежності від того різні відчуття тіла):

- сауна (тірольська/ лаконій/ фінська);
- парова баня (калдарій/хаммам/парова камера/римська);
- ароматична травяна ванна;
- сухе м'яке обгортання;
- расул – єгипетська баня, давня гідропарова процедура, яка проводиться у двоповерховій будівлі при температурі 45С і вологості 50-80%, із поступовим нанесенням засобів для пілінгу (грязей, водоростей, масел) для відновлення та детоксикації шкіри;
- сераїл (розслабляюча процедура проходить у паровому середовищі, насиченому ароматом трав);
- краксе («плетений кошик» – пропускання пару крізь кошик із висušеним гірським сіном; є альпійською та прибалтійською традицією);
- японська соляна баня (використовуються кристали рожевого кварцу, ефірних масел та солі для очищення дихальних шляхів);
- терапія псаммо (пісочна ванна із використанням морської солі та органічних частинок морського

Практична робота №5

«Використання методів SPA у лікуванні та оздоровленні»

Хід роботи:

1. Використовуючи дані із теоретичної інформації, складіть перелік можливих закладів, які надають нижчезказані SPA послуги по Вашому місцю проживання (місто, район, регіон, область), використовуючи реальні контакти та дані.
2. Зробіть градацію усіх закладів від найбільшого до найменшого, оцініть їхні презентації на веб-ресурсах, та обґрунтуйте, чи достатньо інформації вони подають своїм майбутнім споживачам.

Теоретична інформація

Міжнародна асоціація SPA (ISPA) сформулювала 10 сфер, які задіяні у методиках SPA. Вода як основний елемент очолює цей список.

1. *Вода:* внутрішнє і зовнішнє застосування у всіх формах.
2. *Харчування:* продукти харчування, трави, біодобавки, ліки.
3. *Рух:* вправи і фітнес, які дають життєву енергію і силу.
4. *Доторки:* контакти за допомогою масажу, обгортань та інших робіт із тілом.
5. *Інтеграція:* співвідношення між розумом, тілом, душею і середовищем.
6. *Естетика:* поняття про прекрасне, а також зв'язок рослинних і біологічно активних речовин з біохімічними компонентами тіла.
7. *Середовище:* місце проживання, типова погода, склад води, природні агенти і соціальна відповідальність.
8. *Культура:* релігія, цінність мистецтва, наукові і політичні погляди.

6. Водолікування, вплив водолікувальних процедур на організм людини. Лікування парною.

Семінарські заняття 5

Поняття «SPA» та «Wellness» та його складові

1. Поняття «SPA», його використання в індустрії краси та здоров'я.
2. «Wellness», його використання в індустрії краси та здоров'я.
3. Правила wellness-готелів, wellness-індустрія.

Семінарські заняття 6

Санітарія, гігієна та безпека у «SPA»

1. Санітарно-гігієнічні вимоги щодо утримання лікувально-оздоровчих закладів та закладів готельного господарства.
2. Санітарно-гігієнічні вимоги до обладнання, посуду, інвентарю, тари (пакувальних матеріалів) та догляду за ними.
3. Методи дезінфекції. Характеристика дезінфекційних засобів. Гігієнічна характеристика методів дезінсекції та дератизації. Особиста гігієна персоналу.
4. Профілактичні медичні обстеження і санітарна документація.

Семінарські заняття 7

Особливості менеджменту в спа-індустрії

1. Галузеві та корпоративні стандарти.
2. Структурно-логічна схема управління персоналом. Управління відбором персоналу.
3. Стандарти роботи обслуговуючого персоналу (адміністратор, спа-менеджер, керівник).
4. Мотивація персоналу.
5. Принципи і вимоги до системи контролю.
6. Розробка спа-етикету для клієнтів.
7. Можливі ризики у веденні туристичної діяльності та шляхи їх уникнення.

Семінарські заняття 8

Особливості маркетингу в спа-індустрії

1. Ведення клієнтської бази.
2. Робота з клієнтами за допомогою онлайн інструментів.
3. Договір на клубне обслуговування.
4. Стандарти надання послуг. Карта обліку послуг.
5. Формування програми лояльності. Карта клієнта.

Семінарські заняття 9

Розвиток «spa&-wellness» туризму в Європейському макрорегіоні

1. Історичні аспекти розвитку курортного SPA.
2. Напрямки SPA індустрії.
3. SPA-індустрія у світі.
4. Розвиток лікувально-оздоровчого туризму та «spa&-wellness» у країнах Західної Європи.
5. Розвиток лікувально-оздоровчого туризму та «spa&-wellness» у країнах Східної Європи.

Семінарські заняття 10

Розвиток «spa&-wellness» туризму в Азіатсько Тихоокеанському макрорегіоні

1. Розвиток лікувально-оздоровчого туризму та «spa&-wellness» у Китаї.
2. Розвиток лікувально-оздоровчого туризму та «spa&-wellness» у Тайланді, Індонезії, Малайзії.
3. Розвиток лікувально-оздоровчого туризму та «spa&-wellness» у Індії.

Семінарські заняття 11

Розвиток «spa&-wellness» туризму в Американському та Близькосхідному макрорегіонах

1. Розвиток лікувально-оздоровчого туризму та «spa&-wellness» у Туреччині та Єгипті.

		банях. Жінки також бажають позбутись зайвої ваги
20.	Сім'я (3 дорослих+2 дітей)	Вік 35-38-58 років, діти 3-5 років, власники бізнесу, надають перевагу відпочинку на пляжі, люблять екскурсії та різні види активного відпочинку. Один із дорослих нещодавно переніс легеневу хворобу, одному з дорослих необхідні процедури для зміцнення кісток, а третьому дорослому нещодавно зробили операцію на жіночих статевих органах
21.	2 дорослих (2 жінок)	Вік 35 років, рівень доходу середній, працівники із сфери туризму. Одній із жінок нещодавно зробили операцію по видаленню доброякісних пухлин та заборонено приймати ванни. Інша прагне поїхати на курорт задля спа-процедур
22.	Сім'я (2 дорослих жінок+ 2 дітей)	Вік 35-60 років, рівень доходу середній, працівники сфери послуг. Одна із жінок хоче лікувати жовчний міхур, інша – нирки та варикоз. У дітей виявлено нестачу заліза у організмі
23.	Сім'я (2 дорослих)	Вік 24-28 років, без дітей, рівень доходу вище середнього, працівники ІТ сфери. Одному із дорослих необхідно підлікувати щитовидну залозу, інший прагне полікувати суглоби

15.	Сім'я із п'яти осіб (2 дорослих + 3 дітей)	Вік 38-40 років, діти віком 5-8-10 років, рівень доходу вище середнього, працівники сфери ІТ та освітніх послуг. Дорослі бажають лікувати нирки, жовчний міхур, варикоз, у однієї дитини нещодавно був перелом ноги, у другій проблеми із сечовивідною системою
16.	Сім'я із трьох осіб (2 дорослих + 1 дитина)	Вік 28-32 роки, рівень доходу вище середнього, працівники сфери продаж та реклами, надають перевагу оздоровленню з метою покращення обміну речовин. Дитина півроку тому перенесла кашлюк
17.	4 дорослих (2 чоловіків+ 2 жінок)	Вік 50-55 років, працівники сфери торгівлі, надання адміністративних послуг, надають перевагу активному відпочинку. Двоє із чотирьох дорослих бажають лікуватись питтям води задля усунення проблем із внутрішніми органами, а двоє інших бажають позбутись зайвої ваги
18.	6 дорослих (3 чоловіків+3 жінок)	Вік 24-26 років, працівники сфери туризму, торгівлі, сфери надання послуг, надають перевагу активному відпочинку. Потребують лікування та оздоровлення внутрішніх органів, сечовивідної системи, двоє із них отримали нещодавно травми кісток та бажають пройти реабілітацію, інші двоє надають перевагу спа-процедурам
19.	4 дорослих (2 чоловіків+ 2 жінок)	Вік 40 років, власники бізнесу у сфері ресторанної справи. Прагнуть оздоровити нирки, шлунки, серцево-судинну систему. Чоловіки надають перевагу оздоровленням у саунах,

2. Розвиток лікувально-оздоровчого туризму та «spa&wellness» у Північній Америці.
3. Розвиток лікувально-оздоровчого туризму та «spa&wellness» у Південній Америці.

ПРАКТИЧНІ РОБОТИ

Практична робота №1

«Дослідження інфраструктури лікувально-оздоровчого туризму регіонів та областей України»

Хід роботи:

1. Із запропонованих нижче варіантів у таблиці 1 необхідно вибрати регіон/туристичний центр/область, та дослідити підприємства сфери спа, веллнесс, рекреації чи будь-яке інші, які належать до лікувально-оздоровчої сфери та визначити: а) мету та вид діяльності; б) перелік послуг, які надаються (бальнеологічні процедури, грязелікування, мінеральні води та ін.), лікувальний профіль (захворювання, відновлення, загальне оздоровлення); в) склад обслуговуючого персоналу; г) контакти (адреса, сайт, телефони та ін.); д) описати прилеглу до курорту територію та її привабливість з огляду на потреби туриста та туристичної галузі (географічне розташування, кліматичні умови, транспортна доступність, наявність історичних, архітектурних, фортифікаційних, релігійних об'єктів).
2. Зробити градацію від найбільшого до найменшого, оцініть їхні презентації у роздаткових, інтернет-матеріалах (на веб-ресурсах, вивісках, рекламі у ЗМІ та ін.), та обґрунтуйте, чи достатньо інформації вони подають своїм майбутнім споживачам.

Таблиця 1.

Варіанти завдань

№ варіанта	Регіон/ область/ місто/ туристичний центр	Заклади, що можуть надавати послуги оздоровлення, релаксації та відпочинку
1.	Львівська область, м. Моршин	Санаторії, пансіонати, спеціалізація – лікувальний відпочинок, оздоровлення
2.	Львівська область, м. Моршин	Приватні кабінети, що надають послуги оздоровлення та релаксації, спеціалізація – оздоровчі процедури
3.	Львівська область, м. Трускавець	Санаторії, пансіонати, спеціалізація – лікувальний відпочинок
4.	Львівська область, м. Трускавець	Приватні кабінети, що надають послуги оздоровлення та релаксації, спеціалізація – оздоровчі процедури
5.	Львівська область, смт Східниця	Приватні кабінети, пансіонати (готелі), що надають послуги оздоровлення та релаксації, спеціалізація – оздоровчі процедури
6.	Львівська область, смт Великий Любін	Санаторії, пансіонати, спеціалізація – лікувальний відпочинок, оздоровлення
7.	Львівська область, смт Шкло	Санаторії, пансіонати, приватні садиби, спеціалізація – лікувальний відпочинок, оздоровлення
8.	Львівська область,	Санаторії, пансіонати,

		спа-процедури
9.	4 дорослих (4 жінки)	Вік 25 років, рівень доходу середній, працівники сфери послуг та сфери освітніх послуг. Надають перевагу спа-процедурам, оздоровчо-зміцнюючим ваннам та ін.
10.	3 дорослих (3 чоловіків)	Вік 27 років, рівень доходу середній, працівники сфери обслуговування, надають перевагу різним видам активного відпочинку. Надають перевагу тепловим процедурам (сауна, баня, спа), а також масажним процедурам у поєднанні із активними видами спортивних занять
11.	2 дорослих (жінки) + 2 дітей	Вік 33 роки, рівень доходу нижче середнього, працівники сфери торгівлі, надають перевагу пасивному відпочинку та спа-процедурам. Одна дитина має порушення сну, у іншої ускладнення внаслідок перенесеного запалення легень
12.	2 дорослих (жінки)	Вік 58 років, рівень доходу нижче середнього, працівники сфери продаж, мають проблеми із варикозом, серцево-судинною недостатністю
13.	Сім'я із двох осіб	Вік 60 років, рівень доходу нижче середнього, працівники сфери освіти і науки, надають перевагу аквапроцедурам, водолікуванням, мають проблеми із серцем та судинами
14.	1 дорослий + 1 дитина	Вік 30 років, рівень доходу нижче середнього, працівник сфери обслуговування, надає перевагу пасивному відпочинку (пляж). Дорослий страждає від піску у нирках, дитина має хронічні ангіни

		комплексного лікування
4.	Сім'я із чотирьох осіб (2 дорослих+2 дітей)	Вік 35-38 років, діти віком 4-7 років, рівень доходу вище середнього, працівники сфери освіти та ІТ сфери. Жінка прагне оздоровити жовчний міхур, нирки, у чоловіка проблеми із хребтом. У старшої дитини діагностували нестачу заліза у організмі. У молодшої дитини часті кашлі, ангіни
5.	Сім'я із двох осіб	Вік 38-40 років, без дітей, рівень доходу вище середнього, є власний бізнес, надають перевагу відпочинку у декількох місцях протягом відпустки. У родини виявили хвороби нервової системи внаслідок перенесених стресів
6.	2 сім'ї (2 дорослих+2 дітей та 2 дорослих+1 дитина)	Вік 34-38 років, рівень доходу середній, працівники банківської сфери, сфери ІТ, сфери нерухомості, надають перевагу відпочинку на одному місці. У чоловіків із обох сімей проблеми із кислотністю шлунку, жінки надають перевагу оздоровчим ваннам та альготерапії. У однієї дитини внаслідок травми проблеми із порно-руховим апаратом
7.	2 дорослих (2 жінок)	Вік 25 років, рівень доходу середній, працівники із сфери освітніх послуг. Воліють підлікувати нервову систему та органи дихання
8.	4 дорослих (2 чоловіків+2 жінок)	Вік 28-30 років, рівень доходу середній, працівники сфери маркетингу та реклами, надають перевагу відпочинку у декількох місцях протягом відпустки. Першочерговими для них є велнес та

	сmt Немирів	приватні садиби, спеціалізація – лікувальний відпочинок, оздоровлення
9.	Івано-Франківська область, сmt Черче	Санаторії, пансіонати, приватні садиби, спеціалізація – лікувальний відпочинок, оздоровлення
10.	Івано-Франківська область, ТК «Буковель»	Готелі, пансіонати, приватні садиби, шале, спеціалізація – лікувальний відпочинок, оздоровлення
11.	Івано-Франківська область, с. Новий Мізунь	Санаторії, пансіонати, приватні садиби, спеціалізація – лікувальний відпочинок, оздоровлення
12.	Івано-Франківська область, м. Яремче	Санаторії, пансіонати, приватні садиби, приватні кабінети, спеціалізація – лікувальний відпочинок, оздоровлення
13.	Закарпатська область, м. Берегове	Санаторії, пансіонати, приватні садиби, спеціалізація – лікувальний відпочинок, оздоровлення
14.	Закарпатська область, с. Поляна	Санаторії, пансіонати, спеціалізація – лікувальний відпочинок, оздоровлення
15.	Закарпатська область, с. Солотвино	Санаторії, пансіонати, приватні садиби, спеціалізація – лікувальний відпочинок, оздоровлення
16.	Закарпатська область, с. Шаян	Санаторії, пансіонати, спеціалізація – лікувальний відпочинок, оздоровлення
17.	Закарпатська область, сmt.	Санаторії, пансіонати, спеціалізація – лікувальний

	Міжгір'я	відпочинок, оздоровлення
18.	Закарпатська область, с. Карпати	Санаторії, пансіонати, спеціалізація – лікувальний відпочинок, оздоровлення
19.	Закарпатська область, с. Лумшори	Санаторії, пансіонати, спеціалізація – лікувальний відпочинок, оздоровлення
20.	Закарпатська область, с. Кваси	Санаторії, пансіонати, спеціалізація – лікувальний відпочинок, оздоровлення
21.	Одеська область, м. Одеса, курорт Куяльник	Санаторії, пансіонати, спеціалізація – лікувальний відпочинок, оздоровлення
22.	Одеська область, м. Одеса, курорт Аркадія	Санаторії, пансіонати, спеціалізація – лікувальний відпочинок, оздоровлення
23.	Одеська область, м. Одеса, Хаджибейський лиман, Холодна Балка	Санаторії, пансіонати, спеціалізація – лікувальний відпочинок, оздоровлення

Практична робота №2

«Таласотерапія у лікувально-оздоровчих закладах світу»

Хід роботи:

- Із запропонованих нижче варіантів у таблиці 1 необхідно вибрати регіон/туристичний центр та дослідити підприємства сфери спа, веллнесс, рекреації чи будь-яке інші, які надають послуги таласотерапії та визначити: а) мету та вид діяльності; б) перелік послуг, які надаються, лікувальний профіль (захворювання, відновлення, загальне оздоровлення); в) склад обслуговуючого персоналу; г) контакти (адреса, сайт, телефони та ін.); д) описати прилеглу до курорту територію та її привабливість з огляду на потреби туриста та туристичної

б могла підійти даному сегменту споживачів; б) заклад розміщення (готель, пансіонат, котедж, приватні апартаменти, бунгало тощо); в) перелік послуг, які надаються, лікувальний профіль (захворювання, відновлення, загальне оздоровлення); г) контакти (адреса, сайт, телефони та ін.); д) описати прилеглу до курорту територію та її привабливість з огляду на потреби туриста та туристичної галузі (географічне розташування, кліматичні умови, транспортна доступність, наявність історичних, архітектурних, фортифікаційних, релігійних об'єктів).

Таблиця 1.

1. Варіанти завдань:

№ варіанта	Сегмент споживачів	Основні чинники та характеристики
1.	Сім'я із двох осіб	Вік 25-28 років, без дітей, рівень доходу вище середнього, одружені 1 рік, працівники ІТ сфери, люблять активний відпочинок. Чоловік має проблеми із кульшовими суглобами, у жінки проблеми із внутрішніми органами
2.	Сім'я із трьох осіб (2 дорослих+1 дитина)	Вік 28-32 роки, є 1 дитина, рівень доходу вище середнього, працівники сфери науки та торгівлі, надають перевагу пляжному відпочинку. У дитини є ускладнення після перенесеної хвороби легень
3.	Сім'я із двох осіб	Вік 56-57 років, рівень доходу середній, перебувають на пенсії, є власний бізнес, надають перевагу пляжному відпочинку. Подружжя мають давні проблеми із жовчним міхуром, потребують жорсткої дієти та

Ринковий сегмент – це специфічна група споживачів із однорідними запитами, поведінкою та відмінними характеристиками.

Сегментування споживчого ринку за групами споживачів здійснюється на основі географічних, демографічних, психографічних факторів та факторів поведінки споживача.

Сегментування за географічними ознаками використовується для вибору регіонів продажу, адаптації товару/паketу послуг до різних кліматичних умов регіонів, де він надається.

Сегментування за демографічними ознаками дає змогу оцінити розміри сегментів, вибрати для реклами торгової марки ті чи інші засоби інформації, яким надають перевагу різні за доходами, віком, рівнем освіти сегменти споживачів.

Психографічні фактори (відповідно до стилю життя і характеристик особистості) стають при нагоді вибору стилю, дизайну на етапі проектування товару чи пакету послуг, у розробці маркетингового комплексу дій.

Практична робота №4

«Підбір курорту із профілем «бальнеологія» для різних сегментів споживачів»

Хід роботи:

1. Із запропонованих варіантів із допоміжної таблиці необхідно вибрати сегмент споживачів (туристів), для якого буде розроблено спеціальну туристичну пропозицію. Перед студентами стоїть завдання охарактеризувати обраний сегмент згідно додатково поданої теоретичної інформації та визначити курорт та послуги, які б могли найбільш підійти для даної категорії споживачів (для тих споживачів, які б найімовірніше могли придбати дану послугу).
2. Описати підприємства сфери спа, веллнесс, рекреації чи будь-які інші, які надають послуги бальнеології для даної категорії туристів та визначити: а) курорт, місцевість, яка

галузі (географічне розташування, кліматичні умови, транспортна доступність, наявність історичних, архітектурних, фортифікаційних, релігійні об'єктів).

2. Зробити градацію від найбільшого до найменшого, оцініть їхні презентації у роздаткових, інтернет-матеріалах (на веб-ресурсах, вивісках, рекламі у ЗМІ та ін.), та обґрунтуйте, чи достатньо інформації вони подають своїм майбутнім споживачам.

Таблиця 1.

Варіанти завдань

№ варіанта	Країна/регіон/область/місто	Туристичний центр /заклади, що можуть надавати послуги оздоровлення, релаксації та відпочинку
1.	Греція	Халкідікі, о. Крит, о. Родос, о. Кос, о. Евбея (Евія)
2.	Туніс	Хаммамет
3.	Італія	Альбарелла, Бібіоне Терме і Ліньяно, Кастаньето Кардуччі-Томболо, Кьянчано Терме, Лігурія, Терме Сірміоне, Рімміні Терме, Річчоне Терме, Сан Каньяно-дей Банї, Терме Дела Фратта, Терме ді Сантурія, Тоскана, о. Сердинія, о. Сіцілія
4.	Австрія	Бад Блюмау, Зальцкаммергут (Фушельзее), Аттерзее Карінтія (о. Вертерзее), Клопайнерзее, Фаакерзее
5.	Угорщина	Шарвар
6.	Швейцарія	Монтрьо, Веве, Цюрих
7.	Німеччина	Хайлігендамм
8.	Франція, Лазурове узбережжя	Ніцца, Канни, Монако
9.	Франція (крім	Антіб і Жуан-ле-Пен, Біарріц, Ля

	Лазурового узбережжя)	Боль (Ла Боль), ПортКруесті, Екс-Ле-Бан
10.	Словаччина	Турчіанске Теплице
11.	Словенія	Доленське Топлице, Порторож, Рогашка Слатіна, Струнъян, Терме Олімія, Шмарьешке Топлице
12.	Кіпр	Лімассол, Пафос
13.	Болгарія	Балчик, Золоті Піски, Помор'є, Кранево, Сандански, Сонячний берег
14.	Іспанія	Аліканте, Коста Бланка, Арчена, Коста Брава, Коста Дорада, Коста дель Соль, Марбелья, Естепона, Мар Менор, Марина Дор, о. Генеріфе
15.	Туреччина	Памуккале, Аланья, Анталія, Кемер, Мармарис
16.	Хорватія	Біоковка, Дубровнік, Вела Лука, Медулін, Шибенік
17.	Йорданія	Мертве море
18.	Польща	Колобжег, Свіноустьє
19.	Тайланд	о. Самуї, о. Паттая
20.	Індонезія	о. Балі
21.	Єгипет	Шарм-ель-Шейх, Хургада, Олександрія, Луксор, Каїр
22.	ОАЕ	Абу-Дабі
23.	Чорногорія	Ігало (Герцег Нови)
24.	Грузія	Кахетія, о. Лопота
25.	Литва, Естонія	Бірштонас, Хаапсалу
26.	Румунія	Ефоріе Норд
27.	Сербія	Пролом Баня

23.	Сім'я (2 дорослих)	Вік 24-28 років, без дітей, рівень доходу вище середнього, працівники ІТ сфери, люблять активний відпочинок, екскурсії
-----	--------------------	--

Теоретична інформація

Сегментування ринку – це розподіл споживачів на групи (сегменти), які відрізняються відносною однорідністю попиту, смаків, уподобань або реакцією на ті чи інші види маркетингової діяльності. Сегментування є вимушеною формою пристосування фірми до вимог ринку, на якому вона діє.

Кінцевою метою сегментування цільового ринку є вибір сегмента (або сегментів споживачів), на задоволення потреб якого/яких буде орієнтована діяльність підприємства.

Напрямами сегментування, крім сегментування ринку за групами споживачів, може бути також сегментування за параметрами товару/послуги (наприклад, розподіл ринку на товари; товари, що пропонуються на ринку за високими, середніми, низькими цінами), а також сегментування ринку за основними конкурентами.

Основні чинники, що формують відмінності у потребах покупців

1. Демографічні характеристики:

- вік;
- дохід;
- сімейний стан
- освіта
- рід занять.

2. Вплив способу життя:

- установки;
- цінності;
- види діяльності;
- інтереси
- політичні погляди.

		активному відпочинку, люблять екскурсії
16.	Сім'я із трьох осіб (2 дорослих +1 дитина)	Вік 28-32 роки, рівень доходу вище середнього, працівники сфери продаж та реклами, надають перевагу пляжному відпочинку
17.	4 дорослих (2 чоловіків+ 2 жінок)	Вік 50-55 років, працівники сфери торгівлі, надання адміністративних послуг, надають перевагу активному відпочинку, люблять екскурсії, історичні місця
18.	6 дорослих (3 чоловіків+3 жінок)	Вік 24-26 років, працівники сфери туризму, торгівлі, сфери надання послуг, надають перевагу активному відпочинку, люблять екскурсії, відпочинок у різних місцях на протязі відпустки
19.	4 дорослих (2 чоловіків+ 2 жінок)	Вік 40 років, власники бізнесу у сфері ресторанної справи, надають перевагу відпочинку на пляжі, активному відпочинку, люблять екскурсії
20.	Сім'я (3 дорослих+2 дітей)	Вік 35-38-58 років, діти 3-5 років, власники бізнесу, надають перевагу відпочинку на пляжі, люблять екскурсії та різні види активного відпочинку
21.	2 дорослих (2 жінок)	Вік 35 років, рівень доходу середній, працівники із сфери туризму, надають перевагу пляжному відпочинку, у декількох місцях протягом відпустки
22.	Сім'я (2 дорослих жінок+ 2 дітей)	Вік 35-60 років, рівень доходу середній, працівники сфери послуг, надають перевагу пляжному відпочинку

Практична робота №3 «Підбір курорту із профілем «таласотерапія» для різних сегментів споживачів»

Хід роботи:

1. Із запропонованих варіантів із допоміжної таблиці необхідно вибрати сегмент споживачів (туристів), для якого буде розроблено спеціальну туристичну пропозицію. Перед студентами стоїть завдання охарактеризувати обраний сегмент згідно додатково поданої теоретичної інформації та визначити курорт та послуги, які б могли найбільш підійти для даної категорії споживачів (для тих споживачів, які б найімовірніше могли придбати дану послугу).
2. Описати підприємства сфери спа, веллнесс, рекреації чи будь-які інші, які надають послуги таласотерапії для даної категорії туристів та визначити: а) курорт, місцевість, яка б могла підійти даному сегменту споживачів; б) заклад розміщення (готель, пансіонат, коледж, приватні апартаменти, бунгало тощо); в) перелік послуг, які надаються, лікувальний профіль (захворювання, відновлення, загальне оздоровлення); г) контакти (адреса, сайт, телефони та ін.); д) описати прилеглу до курорту територію та її привабливість з огляду на потреби туриста та туристичної галузі (географічне розташування, кліматичні умови, транспортна доступність, наявність історичних, архітектурних, фортифікаційних, релігійних об'єктів).

Таблиця 1.

Варіанти завдань

№ варіанта	Сегмент споживачів	Основні чинники та характеристики
1.	Сім'я із двох осіб	Вік 25-28 років, без дітей, рівень доходу вище середнього, одружені 1 рік, працівники ІТ сфери,

		люблять активний відпочинок
2.	Сім'я із трьох осіб (2 дорослих+1 дитина)	Вік 28-32 роки, є 1 дитина, рівень доходу вище середнього, працівники сфери науки та торгівлі, надають перевагу пляжному відпочинку
3.	Сім'я із двох осіб	Вік 56-57 років, рівень доходу середній, перебувають на пенсії, є власний бізнес, надають перевагу пляжному відпочинку
4.	Сім'я із чотирьох осіб (2 дорослих+ 2 дітей)	Вік 35-38 років, діти віком 4-7 років, рівень доходу вище середнього, працівники сфери освіти та ІТ сфери, люблять екскурсії, пляжний відпочинок
5.	Сім'я із двох осіб	Вік 38-40 років, без дітей, рівень доходу вище середнього, є власний бізнес, надають перевагу відпочинку у декількох місцях протягом відпустки, люблять активний відпочинок, екскурсії, тематичні парки
6.	2 сім'ї (2 дорослих+2 дітей та 2 дорослих+1 дитина)	Вік 34-38 років, рівень доходу середній, працівники банківської сфери, сфери ІТ, сфери нерухомості, надають перевагу відпочинку на одному місці, люблять відпочинок на природі
7.	2 дорослих (2 жінок)	Вік 25 років, рівень доходу середній, працівники із сфери освітніх послуг, надають перевагу пляжному відпочинку, у декількох місцях протягом відпустки
8.	4 дорослих (2 чоловіків+ 2 жінок)	Вік 28-30 років, рівень доходу середній, працівники сфери маркетингу та реклами, надають

		перевагу відпочинку у декількох місцях протягом відпустки, люблять активний відпочинок, екскурсії
9.	4 дорослих (4 жінки)	Вік 25 років, рівень доходу середній, працівники сфери послуг та сфери освітніх послуг, люблять екскурсії, пляжний відпочинок
10.	3 дорослих (3 чоловіків)	Вік 27 років, рівень доходу середній, працівники сфери обслуговування, надають перевагу різним видам активного відпочинку
11.	2 дорослих (жінки) + 2 дітей	Вік 33 роки, рівень доходу нижче середнього, працівники сфери торгівлі, надають перевагу пляжному відпочинку
12.	2 дорослих (чоловіки)	Вік 28 років, рівень доходу нижче середнього, працівники сфери продаж, надають перевагу активному відпочинку у різних місцях на протязі відпустки
13.	Сім'я із двох осіб	Вік 60 років, рівень доходу нижче середнього, працівники сфери освіти і науки, надають перевагу пляжному відпочинку, люблять історію
14.	1 дорослий + 1 дитина	Вік 30 років, рівень доходу нижче середнього, працівник сфери обслуговування, надає перевагу пасивному відпочинку (пляж)
15.	Сім'я із п'яти осіб (2 дорослих + 3 дітей)	Вік 38-40 років, діти віком 5-8-10 років, рівень доходу вище середнього, працівники сфери ІТ та освітніх послуг, надають перевагу відпочинку на пляжі,