

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет дизайна и технологий  
Кафедра сервисных технологий и общетехнических дисциплин  
Направление подготовки 43.03.03 – Гостиничное дело  
Направленность (профиль) образовательной программы Гостиничная деятельность

ДОПУСТИТЬ К ЗАЩИТЕ  
Зав. кафедрой  
 И.В. Абакумова  
«20» 06 2025 г.

**БАКАЛАВРСКАЯ РАБОТА**

на тему: Совершенствование дополнительной гостиничной услуги «Спа-салон» (на примере гостиницы «Глория», г. Благовещенск)

Исполнитель  
студент группы 189-об

 18.06.2025  
(подпись, дата)

К.А. Лацвеева

Руководитель  
доцент, канд.пед.наук

 18.06.2025  
(подпись, дата)

Е.В. Пшеничникова

Нормоконтроль  
ассистент

 10.06.2025  
(подпись, дата)

А.П. Антонова

Благовещенск 2025

Министерство науки и высшего образования Российской Федерации  
Федеральное государственное бюджетное образовательное учреждение  
высшего образования  
**АМУРСКИЙ ГОСУДАРСТВЕННЫЙ УНИВЕРСИТЕТ**  
(ФГБОУ ВО «АмГУ»)

Факультет дизайна и технологий  
Кафедра сервисных технологий и общетехнических дисциплин

УТВЕРЖДАЮ

Зав. кафедрой

 И.В. Абакумова  
« 18 » 03 2025 г.

### ЗАДАНИЕ

К выпускной квалификационной работе студента Лацвеевой Кристины Александровны

1. Тема выпускной квалификационной работы: Совершенствование дополнительной гостиничной услуги «Спа-салон» (на примере гостиницы «Глория», г. Благовещенск)

(утверждена приказом от 27.05.2025 №1345-уч)

2. Срок сдачи студентом законченной работы (проекта) 20.06.2025 г.

3. Исходные данные выпускной квалификационной работе: ГОСТ Р 55321-2023 «Услуги населению. СПА-услуги. Общие требования»

4. Содержание выпускной квалификационной работы (перечень подлежащих разработке вопросов): 1. Теоретические аспекты формирования дополнительных СПА-услуг на гостиничных предприятиях; 2. Совершенствование дополнительной гостиничной услуги «Спа-салон»

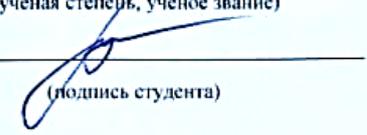
5. Перечень материалов приложения: Анкета для оценки качества дополнительной гостиничной услуги «Спа-салон». Перечень СПА-услуг и их характеристики. Фото помещений спа-салона. Виды спа-программ дополнительной гостиничной услуги «Спа-салон». Результаты анкетирования

6. Дата выдачи задания 18.03.2025 г.

Руководитель ВКР: Пшеничникова Е.В. (доцент, кандидат педагогических наук)

(фамилия, имя, отчество, должность, ученая степень, ученое звание)

Задание принял к исполнению (дата): 18.03.2025 г.

  
(подпись студента)

## РЕФЕРАТ

Бакалаврская работа содержит 56 страниц, 30 рисунков, 5 таблиц, 5 приложений, 32 библиографических источника.

СПА-УСЛУГИ НА ГОСТИНИЧНЫХ ПРЕДПРИЯТИЯХ, НОРМАТИВНО-ПРАВОВАЯ ОСНОВА, ИСТОРИЯ РАЗВИТИЯ СПА-УСЛУГ, ДОПОЛНИТЕЛЬНЫЕ УСЛУГИ, АНАЛИЗ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ КАЧЕСТВА, АНАЛИЗ ВОСТРЕБОВАННОСТИ, РАЗРАБОТКА ПРЕДЛОЖЕНИЙ, СОВЕРШЕНСТВОВАНИЕ УСЛУГИ

В работе исследована деятельность гостиничных предприятий, предоставляющих дополнительные спа-услуги, на примере спа-салона в гостинице «Глория» (г. Благовещенск).

Целью бакалаврской работы является разработка и теоретическое обоснование предложений по совершенствованию дополнительной гостиничной услуги «Спа-салон» в гостинице «Глория» (г. Благовещенск) для повышения качества обслуживания и удовлетворенности клиентов.

В первой части бакалаврской работы был проведен анализ истории развития спа-услуг, начиная с древних традиций и заканчивая современной индустрией, включая развитие спа-культуры в России. Рассмотрена нормативно-правовая основа рынка спа-услуг, включая национальные стандарты, требования к безопасности, квалификации специалистов и экологичности.

Второй раздел бакалаврской работы посвящен анализу текущего состояния спа-салона в гостинице «Глория». Изучена история развития спа-салона, проведен анализ удовлетворенности клиентов качеством услуг на основе анкетирования. Выявлены основные проблемы, и разработаны предложения по совершенствованию спа-услуг, включающие планы модернизации аквазоны, внедрение новых тарифных планов, расширение пакетов услуг.

## СОДЕРЖАНИЕ

	Введение	8
1	Теоретические аспекты формирования дополнительных СПА-услуг на гостиничных предприятиях	10
1.1	История развития дополнительных СПА-услуг	10
1.2	Нормативно-правовая основа современного рынка СПА-услуг	13
1.3	Обеспечение безопасности жизнедеятельности при посещении дополнительной гостиничной услуги «Спа-салон»	17
	Выводы по первому разделу	23
2	Совершенствование дополнительной гостиничной услуги «Спа-салон»	25
2.1	История развития дополнительной гостиничной услуги «Спа-салон» в гостинице Глория	25
2.2	Анализ удовлетворенности качеством дополнительной гостиничной услуги «Спа-салон»	30
2.3	Анализ востребованности дополнительной гостиничной услуги «Спа-салон»	34
2.4	Выявленные проблемы дополнительной гостиничной услуги «Спа-салон» и предполагаемые пути их решения	38
2.5	Разработка предложений по совершенствованию дополнительной гостиничной услуги «Спа-салон» на гостиничном предприятии	40
2.5.1	Планы модернизации дополнительной гостиничной услуги «Спа-салон»	40
2.5.2	Разработка тарифных планов	42
2.5.3	Разработка пакета услуг	44
2.5.4	Разработка программы лояльности	48

Выводы по второму разделу	50
Заключение	51
Библиографический список	52
Приложение А «Анкета для оценки качества дополнительной гостиничной услуги «Спа-салон»	57
Приложение Б «Перечень СПА-услуг и их характеристики»	59
Приложение В «Фото помещений спа-салона»	63
Приложение Г «Виды спа-программ дополнительной гостиничной услуги «Спа-салон»	64
Приложение Д «Результаты анкетирования»	67

## НОРМАТИВНЫЕ ССЫЛКИ

В настоящей бакалаврской работе использованы ссылки на следующие стандарты и нормативные документы:

ГОСТ 2.104-68 ЕСКД Основные надписи.

ГОСТ Р ИСО 14001-2016 Национальный стандарт РФ «Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению».

ГОСТ Р ИСО 9001-2015 Национальный стандарт РФ «Системы менеджмента качества. Требования».

Федеральный закон от 22.07.2008 №123-ФЗ «Технический регламент о требованиях пожарной безопасности».

Трудовой кодекс РФ от 30.12.2001 №197-ФЗ «Понятие рабочего времени. Нормальная продолжительность рабочего времени».

ГОСТ Р 55321-2023 «Услуги населению. СПА-услуги. Общие требования».

СП 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг».

ГОСТ Р 53491.1-2009 Национальный стандарт РФ «Бассейны. Подготовка воды. Часть 1. Общие требования».

ГОСТ Р 58458-2020 Национальный стандарт РФ «Бассейны для плавания. Общие технические условия».

Национальный стандарт РФ ГОСТ Р 55321-2023 «Услуги населению. СПА-УСЛУГИ. Общие требования».

Стандарт АмГУ «ОФОРМЛЕНИЕ ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ И КУРСОВЫХ РАБОТ (ПРОЕКТОВ)».

Постановление Правительства РФ от 18 ноября 2020 г. № 1860 Об утверждении положения о классификации гостиниц.

СанПиН 3.3686-21 «Санитарно-эпидемиологические требования по профилактике инфекционных болезней».

СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда».

СанПиН 2.1.3684-21 «Санитарно-эпидемиологические требования к содержанию территорий городских и сельских поселений, к водным объектам, питьевой воде и питьевому водоснабжению, атмосферному воздуху, почвам, жилым помещениям, эксплуатации производственных, общественных помещений, организации и проведению санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий».

Постановление Правительства Российской Федерации от 21 сентября 2020 г. № 1514 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения».

Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей».

## ВВЕДЕНИЕ

В условиях современного рынка гостиничных услуг, где конкуренция между предприятиями постоянно возрастает, внедрение и совершенствование дополнительных услуг, таких как спа-салоны, становится важным фактором повышения привлекательности и конкурентоспособности гостиничных предприятий. Спа-услуги способствуют не только привлечению новых клиентов, но и повышению уровня удовлетворенности гостей, что напрямую влияет на лояльность и доходность бизнеса. В городе Благовещенске, несмотря на наличие спроса на спа-услуги, предложение таких услуг в гостиничном секторе остается ограниченным, что делает актуальным изучение и разработку мер по совершенствованию спа-салонов на примере гостиницы «Глория». Исследование направлено на решение проблем качества и востребованности спа-услуг, что соответствует современным тенденциям развития индустрии гостеприимства.

Объектом исследования является деятельность гостиничных предприятий, предоставляющих дополнительные спа-услуги, на примере спа-салона в гостинице «Глория» (г. Благовещенск).

Предметом исследования является процесс формирования, предоставления и совершенствования дополнительной гостиничной услуги «Спа-салон» в гостинице «Глория», включая технологические, организационные и управленческие аспекты.

Целью бакалаврской работы является разработка и теоретическое обоснование предложений по совершенствованию дополнительной гостиничной услуги «Спа-салон» в гостинице «Глория» (г. Благовещенск) для повышения качества обслуживания и удовлетворенности клиентов.

В соответствии с целью были поставлены следующие задачи:

1. Изучить теоретические аспекты формирования дополнительных спа-услуг на гостиничных предприятиях, включая их историю, нормативно-правовую основу и требования безопасности.

2. Провести анализ текущего состояния спа-салона в гостинице «Глория», включая историю его развития, уровень удовлетворенности клиентов и востребованность услуг.

3. Выявить основные проблемы, связанные с предоставлением спа-услуг в гостинице «Глория».

4. Разработать предложения по совершенствованию спа-услуг, включая планы модернизации, разработку новых тарифных планов, пакетов услуг и программы лояльности.

5. Оценить потенциальную эффективность предложенных мер по улучшению качества и востребованности спа-услуг.

# 1 ТЕОРЕТИЧЕСКИЕ АСПЕКТЫ ФОРМИРОВАНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНЫХ СПА-УСЛУГ НА ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ

## 1.1 История развития дополнительных СПА-услуг

### *Спа-услуги в мире*

Древние истоки. История спа-услуг уходит корнями в глубокую древность. Сам термин «спа» происходит от названия бельгийского города Спа, известного своими целебными термальными источниками еще со времен Римской империи. Римляне строили бани (термы) вокруг горячих источников, используя их для лечения, отдыха и общения. Такие центры, как термы Каракаллы в Риме, были не только местом гигиены, но и социальными пространствами, где применялись массажи, ароматерапия и гидротерапия.

В Египте Клеопатра использовала молочные ванны и масла для ухода за кожей, что можно считать прототипом современных спа-процедур.

Средневековье и эпоха Возрождения. В Средние века в Европе спа-культура пришла в упадок из-за религиозных ограничений, но в Османской империи хаммамы (турецкие бани) процветали. Они сочетали паровые процедуры, массажи и очищение, став важной частью культуры. В XVI-XVII веках в Европе началось возрождение интереса к термальным источникам, особенно в таких местах, как Баден-Баден (Германия) и Бат (Англия). Аристократия посещала курорты для лечения и отдыха, что заложило основу для современных спа.

Современная спа-индустрия. В XIX веке спа-курорты стали популярны среди европейской элиты. В это время начали развиваться научные подходы к гидротерапии, а такие курорты, как Виши (Франция) и Карловы Вары (Чехия), стали центрами оздоровления. В XX веке спа-культура распространилась за пределы Европы. В США в 1940-х годах начали появляться первые спа-центры, такие как Canyon Ranch, сочетавшие фитнес, питание и процеду-

ры для релакса. В конце XX – начале XXI века спа-индустрия пережила бум благодаря глобализации и росту интереса к wellness (здоровому образу жизни). Спа стали предлагать не только водные процедуры, но и массажи, косметические уходы, йогу и медитацию. Азиатские традиции (аюрведа, тайский массаж) и современные технологии (гидро- и криотерапия) дополнили палитру услуг.

Сегодня спа-индустрия – это многомиллиардный рынок, охватывающий отели, курорты, городские салоны и даже домашние спа-продукты.

### *Спа-услуги в России*

Дореволюционный период. В России традиции, схожие со спа, уходят корнями в банную культуру. Русская баня, известная с X века, была не только местом очищения, но и оздоровления. Пар, веники, травяные настои и контрастные обливания использовались для укрепления здоровья.

В XVIII-XIX веках дворянство заимствовало европейскую моду на курорты. Кавказские Минеральные Воды (Кисловодск, Пятигорск, Ессентуки) стали популярными местами для лечения минеральными водами и грязями. Эти курорты, основанные при Петре I и развитые в XIX веке, можно считать предшественниками современных спа в России.

Советский период. В СССР спа-культура развивалась в рамках санаторно-курортного лечения. Санатории в Сочи, Крыму, на Алтае и в других регионах предлагали гидротерапию, массажи, физиотерапию и грязелечение. Эти учреждения были ориентированы на массовое оздоровление, а не на элитный отдых, что отличало их от западных спа. Однако многие процедуры, такие как бальнеотерапия (лечение минеральными водами), были схожи с европейскими практиками.

Постсоветская эпоха и современность. После распада СССР в 1990-х годах спа-культура в современном понимании начала формироваться в России. Первые спа-салоны появились в Москве и Санкт-Петербурге, ориентируясь на состоятельных клиентов и заимствуя западные форматы. В 2000-х годах спа-индустрия начала активно расти благодаря увеличению среднего

класса. Спа-центры стали появляться не только в крупных городах, но и на курортах, таких как Сочи и Красная Поляна.

Сегодня в России спа-услуги включают как традиционные процедуры (русская баня, кедровая бочка), так и международные (тайский массаж, аюрведа, талассотерапия). Популярны спа-отели и санатории, особенно в регионах с природными ресурсами, таких как Алтай, Байкал и Кавказ. В городах спа-салоны предлагают широкий спектр услуг – отели и санатории, особенно в регионах с природными ресурсами, таких как Алтай, Байкал и Кавказ. В городах спа-салоны предлагают широкий спектр услуг – от косметических процедур до антистресс-программ. Российский рынок спа активно развивается, хотя пока уступает западному по масштабам и разнообразию.

Спа-услуги в мире прошли путь от древних терм и бань до современной индустрии, сочетающей традиции и инновации. В России спа-культура опирается на богатое наследие банных традиций и санаторного лечения, но активно интегрирует мировые тренды. Сегодня спа – это не только оздоровление, но и способ релакса, ухода за собой и гармонизации жизни.

Что такое СПА-услуга и ее компоненты в современном понимании  
Услуга «спа» (от английского слова «spa») представляет собой комплекс процедур и услуг, направленных на оздоровление, расслабление и восстановление физического и психоэмоционального состояния человека.

#### Компоненты спа-услуги:

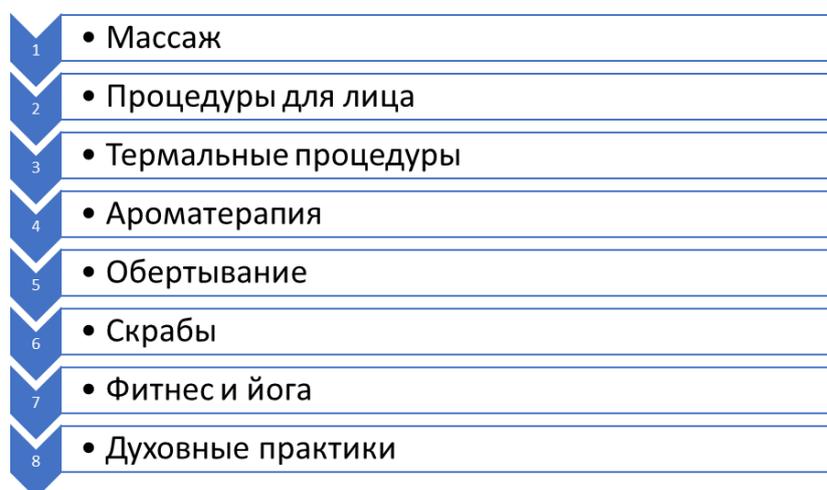


Рисунок 1 – Схема компонентов спа-услуги

Спа-услуги могут варьироваться в зависимости от города, региона и концепции самого спа-салона, но основная цель – это улучшение общего состояния здоровья и благополучия клиентов.

## **1.2 Нормативно-правовая основа современного рынка СПА-услуг**

Для использования спа-услуг в 2012 году был разработан национальный стандарт РФ – ГОСТ Р 55317-2012 «Услуги населению. СПА-услуги. Термины и определения». В 2023 году был утвержден новый национальный стандарт РФ – ГОСТ Р 55321-2023 «Услуги населению. СПА-услуги. Общие требования». Дата введения нового стандарта – 01.09.2023.

Настоящий стандарт распространяется на организации, независимо от их организационно-правовой формы, на индивидуальных предпринимателей и самозанятых.

### *Требования экологичности настоящего стандарта*

1. Экологическая безопасность СПА должна быть обеспечена соблюдением установленных требований, охраны окружающей среды, требований к техническому состоянию и содержанию помещений, вентиляции, водоснабжению и канализации согласно СП 30.13330, СП 60.13330.

2. Сброс загрязненных сточных вод от водно-оздоровительных комплексов должен осуществляться в систему водостока в соответствии с требованиями Санитарных правил СП 2.1.3678-20, Санитарных правил и норм СанПиН 2.1.2.1188-03, а также Санитарных правил и норм СанПиН 2.1.2.1331-03.

3. Канализационная система СПА должна обеспечивать бесперебойный прием сточных вод и отвод в общую канализацию населенного пункта. При отсутствии централизованной системы канализации удаление загрязненной воды должно осуществляться по согласованию с территориальными органами государственного санитарно-эпидемиологического надзора.

4. На участке в пределах хозяйственной зоны СПА должны быть предусмотрены емкости для сбора отходов в соответствии с принятой на конкретной территории системой очистки. Отходы должны быть утилизиро-

ваны в соответствии с Санитарными правилами и нормами СанПиН 2.1.3684-21, а также с Федеральным законом от 24 июня 1998 г. № 89-ФЗ «Об отходах производства и потребления».

*Основные требования спа-услуг настоящего стандарта*

– При оказании СПА-услуг необходимо учитывать противопоказания и индивидуальные особенности клиентов. При появлении у клиента неприятных ощущений услуги прекращают;

– СПА-услуги характеризуются следующими группами показателей: безопасность, экологичность, функциональность;

– показатели безопасности и экологичности определяются законами и нормативными документами, регламентирующими эти показатели;

– Показатели функциональности устанавливаются нормативными документами, и документами по стандартизации, а также на основе учета пожеланий потребителей;

– помещения, в которых проводят прием и оформление заказов от клиентов на оказание СПА-услуг, должны соответствовать требованиям (Постановление Правительства Российской Федерации от 21 сентября 2020 г. № 1514 «Об утверждении Правил бытового обслуживания населения»; Закон Российской Федерации от 7 февраля 1992 г. № 2300-1 «О защите прав потребителей»), а рабочие помещения – Санитарным правилам СП 2.1.3678-20;

– материалы, парфюмерно-косметическая продукция, вещества, инструменты, а также косметическое и СПА-оборудование, применяемые при оказании СПА-услуг, должны быть использованы при условии соблюдения законодательства Российской Федерации и при наличии разрешительной документации, регламентирующей данный вид продукции, вещества, инструмента или оборудования;

– обязательно наличие свидетельства о государственной регистрации продукции или декларации о соответствии косметических продуктов, минерального и растительного сырья для приготовления очищающих средств, ма-

сок, обертываний, массажных масел и других продуктов, используемых для оказания СПА-услуг;

– СПА-специалисты должны иметь не ниже среднего профессионального образования либо пройти профессиональную переподготовку по специальностям или профессиональное обучение, владеть навыками и умениями и быть аттестованными в соответствии с квалификацией и профессиональными стандартами, в т. Ч. Приказ Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации от 22 декабря 2014 г. № 1069н «Об утверждении профессионального стандарта «Специалист по предоставлению бытовых косметических услуг»;

– рабочее место СПА-специалиста должно быть оснащено материалами, парфюмерно-косметической продукцией, комплектом оборудования и инструмента, отвечающими требованиям безопасности, производственной санитарии, эстетики и эргономики.

Обязательными условиями при оказании СПА-услуг являются

а) наличие у СПА-специалиста

– диплома о среднем (или высшем) профессиональном образовании или профессиональной переподготовке в области эстетических услуг по уходу за лицом и телом или свидетельства о профессиональном обучении или профессиональной переподготовке по профессиям рабочих и должностям служащих в области эстетических услуг по уходу за лицом и телом в объеме не менее 250 ч;

– удостоверения о повышении квалификации по направлениям СПА-услуг в объеме не менее 72 ч;

б) наличие у исполнителя законодательных, нормативных и регламентирующих, в том числе технических документов на СПА-услуги конкретных видов.

1. Техническое обслуживание и ремонт оборудования осуществляются в соответствии с технической документацией изготовителя; ответствен-

ность за метрологическое обеспечение возлагается на специально назначенного приказом сотрудника из числа персонала СПА.

2. Каждый СПА-исполнитель обязан иметь в составе производственных помещений для оказания СПА-услуг, как минимум, оптимальное функциональное зонирование (зоны релаксации, «влажной» зоны и/или «сухой» зоны, зона ожидания, кабинеты для оказания спа-услуг и производственную зону) и оказывать услуги из перечня, приведенного в таблице 8.

3. СПА-услуги должны соответствовать требованиям нормативных документов, в том числе ГОСТ Р 51142, ГОСТ 32670, ГОСТ Р 55317, ГОСТ Р 58091, а также Санитарным правилам СП 2.1.3678-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг»; Санитарным правилам и нормам СанПиН 3.3686-21 «Санитарно-эпидемиологические требования по профилактике инфекционных болезней»; Санитарным правилам СП 2.2.3670-20 «Санитарно-эпидемиологические требования к условиям труда»; Санитарным правилам и нормам СанПиН 2.1.3684-21 «Санитарно-эпидемиологические требования к содержанию территорий городских и сельских поселений, к водным объектам, питьевой воде и питьевому водоснабжению, атмосферному воздуху, почвам, жилым помещениям, эксплуатации производственных, общественных помещений, организации и проведению санитарно-противоэпидемических (профилактических) мероприятий».

СПА-услуга может быть предоставлена в виде единичного ухода, СПА-пакета или СПА-программы. Перечень СПА-услуг и их характеристики приведены в приложении Б.

В условиях, когда возрастает потребность в СПА-услугах в отелях и салонах национальный стандарт четко разграничил, что можно, что нельзя и дал возможность желающим работать в этой сфере, получить профессию и квалификацию, не имея медицинского образования.

### **1.3 Обеспечение безопасности жизнедеятельности при посещении дополнительной гостиничной услуги «Спа-салон»**

СПА-услуги должны соответствовать требованиям ГОСТ Р 55321-2023 «Услуги населению. СПА-услуги. Общие требования» и интересам клиентов, быть безопасными для жизни, здоровья, имущества клиентов и для окружающей среды и отвечать требованиям действующего законодательства, правилам, документам по стандартизации и технической документации.

Обеспечение безопасности жизнедеятельности клиентов в массажных СПА-салонах – это комплекс мер, направленных на защиту здоровья, предотвращение травм и создание комфортной и безопасной среды для посетителей.

#### *Требования безопасности*

1. При оказании СПА-услуг должны быть обеспечены безопасные условия для жизни и здоровья клиентов и сохранность их имущества с соблюдением правил и требований, установленных нормативными правовыми актами Российской Федерации и нормативными документами федеральных органов исполнительной власти Закон РФ от 07.02.1992 г. №2300-1 «О защите прав потребителей», региональными законодательными и нормативными актами в части безопасности.

2. Помещения, используемые для оказания услуг, должны соответствовать требованиям настоящего стандарта, нормам и правилам пожарной безопасности, санитарно-гигиеническим и техническим требованиям в соответствии с ГОСТ 12.1.004, ГОСТ 12.1.019, Санитарные правила СП 2.1.3678-20, а также другим нормативным документам, утвержденным надзорными органами.

3. Персонал всех категорий при поступлении на работу в СПА должен проходить предварительные и периодические медицинские осмотры в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации в порядке, установленном Минздравом России (Федеральный закон от 30.03.1999 г. №52-ФЗ «О санитарно-эпидемиологическом благополучии населения»); При-

каз Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации и Министерства здравоохранения РФ от 31.12.2020 г. № 988н/1420н «Об утверждении перечня вредных и (или) опасных производственных факторов и работ, при выполнении которых проводятся обязательные предварительные медицинские осмотры при поступлении на работу и периодические медицинские осмотры»; Приказ Роспотребнадзора от 20.05.2005 г. № 402 «О личной медицинской книжке и санитарном паспорте»). Результаты медицинского освидетельствования фиксируют в медицинских книжках.

4. При приеме сотрудника на работу исполнитель обязан обеспечить инструктаж по охране труда, пожарной безопасности и оказанию первой помощи в соответствии с законодательством Российской Федерации, а также Постановление Правительства Российской Федерации от 24.12.2021 г. № 2464 «О порядке обучения по охране труда и проверки знания требований охраны труда», Постановление Правительства Российской Федерации от 16.09.2020 г. № 1479 «Об утверждении Правил противопожарного режима в Российской Федерации», Приказ Минздравсоцразвития России от 4.05.2012 г. № 477н «Об утверждении перечня состояний, при которых оказывается первая помощь, и перечня мероприятий по оказанию первой помощи».

5. Исполнитель должен обеспечить персонал рабочей одеждой, создать условия для соблюдения личной гигиены.

Санитарная безопасность – основа работы СПА-салонов, так как процедуры связаны с прямым контактом с кожей клиентов и использованием оборудования, воды, косметики и других материалов.

Основные требования безопасности

*1. Соблюдение санитарно-гигиенических норм*

Чистота помещений и оборудования

– Все поверхности (массажные столы, душевые кабины, хаммамы, сауны) должны регулярно дезинфицироваться в соответствии с нормами СанПиН. Это предотвращает распространение инфекций и грибковых заболеваний;

– одноразовые принадлежности (полотенца, тапочки, простыни, шапочки) используются для каждого клиента, чтобы исключить риск передачи бактерий или вирусов. Персонал обязан регулярно мыть руки и использовать перчатки при необходимости.

#### Контроль качества используемых материалов

– Косметические средства (масла, скрабы, маски) должны быть сертифицированными, натуральными и безопасными для кожи. Важно проверять сроки годности и условия хранения химических веществ;

– вода в бассейнах, джакузи и ваннах должна соответствовать санитарным нормам, регулярно проверяться на чистоту и обрабатываться.

#### Гигиена клиентов

– Клиентам рекомендуется принимать душ перед процедурами, чтобы снизить риск раздражения кожи или передачи инфекций;

– перед массажем или пилингом клиентам советуют воздержаться от бритья или эпиляции, чтобы избежать раздражения кожи.

#### *2. Квалификация персонала*

Профессионализм мастеров – ключевой фактор безопасности, так как массаж и СПА-процедуры могут повлиять на здоровье клиента.

#### Обучение и сертификация

– Массажисты и СПА-операторы должны иметь профильное образование и сертификаты, подтверждающие их квалификацию. Например, в спа-салоне гостиницы Глория работают дипломированные специалисты, прошедшие обучение в Таиланде и имеющие дипломы обучения;

– персонал должен быть обучен техникам безопасного выполнения процедур, учитывать индивидуальные особенности клиента и знать противопоказания.

#### Индивидуальный подход

– Перед началом процедур мастера обязаны уточнять состояние здоровья клиента, наличие хронических заболеваний, аллергий или травм. Это может быть сделано через анкету или устную консультацию;

– при наличии противопоказаний (например, острые воспалительные процессы, онкология, беременность) мастер должен предложить альтернативные техники или отказаться от процедуры, если она может навредить.

#### Этикет и психологический комфорт

– Мастера должны быть вежливыми, тактичными и учитывать пожелания клиентов (например, предпочтения по полу массажиста или уровень интенсивности массажа);

– для стеснительных клиентов предусмотрены меры, такие как предоставление простыней или возможность частичного обнажения только необходимых зон тела.

### *3. Противопоказания и медицинская безопасность*

Массаж и СПА-процедуры могут быть противопоказаны при определенных состояниях здоровья, поэтому их учет – важная часть обеспечения безопасности.

#### Основные противопоказания

– Острые воспалительные процессы, инфекционные заболевания, повышенная температура;

– онкологические заболевания (требуется консультация врача);

– кожные заболевания (дерматиты, экзема, открытые раны);

– сердечно-сосудистые заболевания, тромбоз, варикозное расширение вен (массаж в проблемных зонах может быть опасен);

– беременность (особенно первый и третий триместр) требует специальных техник массажа.

#### Предварительная консультация

– Салоны обязаны информировать клиентов о противопоказаниях перед началом процедур. Например, в спа-салоне гостиницы Глория клиенты заполняют анкету, где указывают свои противопоказания, а мастера корректируют технику массажа, избегая воздействия на проблемные зоны;

– при серьезных заболеваниях рекомендуется консультация с лечащим врачом для получения разрешения на массаж или СПА-процедуры.

#### *4. Безопасность оборудования и процедур*

Используемое оборудование и техники должны быть безопасными и соответствовать стандартам.

##### Массажные столы и оборудование

– Массажные столы должны быть устойчивыми, удобными и соответствовать эргономическим стандартам, чтобы предотвратить травмы как клиентов, так и мастеров;

– оборудование для водных процедур (джакузи, хаммамы, сауны) должно регулярно проверяться на исправность и безопасность.

##### Техники массажа

– Мастера должны избегать чрезмерного давления на чувствительные зоны (позвоночник, суставы, лимфоузлы), чтобы не вызвать травмы или дискомфорт;

– при использовании горячих камней, мешочков или других инструментов важно контролировать температуру, чтобы избежать ожогов.

##### Автоматизация процессов

Внедрение CRM-систем, таких как Yclients, позволяет контролировать записи клиентов, избегать перегрузки мастеров и обеспечивать точное планирование процедур, что снижает риск ошибок.

#### *5. Охранная деятельность*

Физическая безопасность клиентов в СПА-салонах обеспечивается через организацию охранной деятельности и создание безопасной атмосферы.

##### Роль охраны

– Охранники должны быть обучены особенностям работы в СПА-салонах, знать правила и процедуры, а также быть готовыми к чрезвычайным ситуациям (например, конфликты с клиентами или нежелательные посетители);

– они обеспечивают спокойную атмосферу, что особенно важно для релаксации клиентов.

##### Видеонаблюдение

– Камеры видеонаблюдения устанавливаются в общих зонах (ре-сепшен, коридоры) для обеспечения безопасности, но не в массажных кабинетах, чтобы не нарушать приватность клиентов;

– в некоторых салонах видеонаблюдение используется для контроля персонала, что может вызывать споры, особенно в салонах с эротическим уклоном.

#### Конфиденциальность данных

Персональные данные клиентов (анкеты, контакты) должны храниться в соответствии с политикой конфиденциальности и не передаваться третьим лицам без согласия.

#### *6. Создание безопасной и комфортной атмосферы*

СПА-салоны должны обеспечивать не только физическую, но и психологическую безопасность клиентов.

#### Интерьер и атмосфера

– Уютный интерьер (восточный стиль, приглушенный свет, расслабляющая музыка, арома-лампы) способствует релаксации и снижает стресс;

– температура в помещениях должна быть комфортной, чтобы клиенты не простудились после процедур.

#### Этикет СПА

– Клиентам рекомендуется воздержаться от использования парфюма, украшений или макияжа, чтобы не нарушать атмосферу релакса и избежать аллергических реакций;

– после процедур советуют избегать тяжелой пищи и алкоголя, чтобы закрепить эффект релаксации.

#### Индивидуальные пожелания

Салоны учитывают предпочтения клиентов (например, выбор мастера, уровень интенсивности массажа, наличие одноразовой одежды) для максимального комфорта.

#### *7. Риски и проблемы*

#### Отток клиентов

В период пандемий или экономических кризисов наблюдался отток клиентов из СПА-салонов (например, в марте 2020 года посещаемость упала на 41% в Москве), что может приводить к снижению стандартов безопасности из-за экономии.

#### Недостаточная автоматизация

Отсутствие онлайн-записи или CRM-систем может приводить к путанице в расписании, перегрузке мастеров и снижению качества обслуживания, что косвенно влияет на безопасность.

Обеспечение безопасности жизнедеятельности клиентов в массажных СПА-салонах включает соблюдение строгих санитарных норм, квалификацию персонала, учет противопоказаний, использование безопасного оборудования, организацию охранной деятельности и создание комфортной атмосферы.

Салоны должны:

- 1) Проводить регулярную дезинфекцию и использовать сертифицированные материалы;
- 2) проверять здоровье клиентов перед процедурами и предлагать альтернативные техники при наличии противопоказаний;
- 3) обеспечивать профессиональную подготовку мастеров и их знание безопасных техник;
- 4) поддерживать физическую и психологическую безопасность через охрану, конфиденциальность и уютную обстановку;
- 5) избегать сомнительных практик, таких как эротический массаж, чтобы минимизировать риски для здоровья и репутации.

#### *Выводы по первому разделу*

В первом разделе бакалаврской работы рассмотрены теоретические аспекты формирования дополнительных спа-услуг на гостиничных предприятиях. Изучена история развития спа-услуг, которая уходит корнями в древние времена, начиная с термальных источников Римской империи и банной культуры России. Современная спа-индустрия представляет собой многомилли-

ардный рынок, включающий разнообразные процедуры, такие как массажи, гидротерапия, ароматерапия и косметические уходы, интегрирующие мировые традиции и инновации. В России спа-культура опирается на традиции русской бани и санаторно-курортного лечения, активно развиваясь с 1990-х годов за счет популяризации отдыха и роста среднего класса.

Нормативно-правовая основа спа-услуг в России регулируется рядом стандартов, включая ГОСТ Р 55321-2023, который устанавливает требования к безопасности, экологичности и функциональности услуг. Особое внимание уделяется квалификации специалистов, соответствию помещений санитарным нормам и наличию разрешительной документации на оборудование и материалы.

Обеспечение безопасности жизнедеятельности при предоставлении спа-услуг включает соблюдение пожарных, санитарно-эпидемиологических и экологических требований, обязательные медицинские осмотры персонала, обучение по охране труда и оказанию первой помощи, а также утилизацию отходов в соответствии с законодательством.

Таким образом, первый раздел подчеркивает важность комплексного подхода к организации спа-услуг, обеспечивающего их качество, безопасность и соответствие современным стандартам.

## 2 АНАЛИЗ ТЕКУЩЕГО СОСТОЯНИЯ ДОПОЛНИТЕЛЬНОЙ ГОСТИНИЧНОЙ УСЛУГИ «СПА-САЛОН» НА ГОСТИНИЧНОМ ПРЕДПРИЯТИИ

### **2.1 История развития дополнительной гостиничной услуги «Спа-салон»**

Спа-салон находится в гостинице «Глория». Гостиница расположена в исторической и деловой части города Благовещенска по улице Шевченко 46/1. Недалеко от отеля находятся основные транспортные артерии города, связывающие отель с аэропортом, вокзалом, таможней. Открытие гостиницы было в июле 2007 года.

«Глория» является отелем категории четыре звезды и номерным фондом 41 номер. Помимо русских, в гостинице также останавливаются иностранные гости. Гостиница пользуется популярностью за счет своей уникальной Аквазоны и массажа, в которой можно отдохнуть, и расслабиться после трудной дороги или перелета. Аквазона в гостинице была открыта в 2014 году, а массажные услуги в 2022 году.

Инфраструктура отеля включает в себя гостевые номера, кафе «Глория», конференц-зал, фуршетный зал, бизнес-центр, выход в Интернет из номера по Wi-Fi, платную охраняемую автостоянку, трансфер, прачечную, а также спа-салон (массаж, аквазона).

В гостинице было заброшенное подвальное помещение (расположенное на цокольном этаже), которое руководство хотело как-то облагородить, и чтобы в дальнейшем от него была какая-то польза. Проанализировав все услуги в городе Благовещенске в 2010 году, они поняли что хотят себе построить спа, так как на него был спрос и такой дополнительной услуги в гостинице в городе Благовещенске нет ни у кого.

В 2011 году начались предварительные работы по проектировке, и часть была сделана под сауну, а часть помещения так и оставалась подвалом.

В 2013 году гостиница нашла компанию, которая помогла составить общий дизайн-проект интерьера Аквазоны.

Компания была из Ростова-на-Дону, нашли ее по интернету. Архитектор был Проскурин и Дайницен. Весь 2013 год велась работа по перепланировке. В Благовещенске гостиница никого не смогла найти и обратилась к ним. В конце 2013 года был получен дизайн-проект и нашлась бригада компании «Дифура» в Благовещенске и с ними дальше работали, для воплощения проекта в жизнь.

Работы по строительству Аквазоны начались в декабре 2013 года. На новогодних праздниках начали очищение подвальной зоны. В первых числах января 2014 года началась работа по строительству водной зоны. Отступления от проекта были, потому что возникли сложности в приобретении необходимого оборудования и различных закупок. Были также сложности с поставкой материалов, потому что по проектировке были стеклянные панели с пузырьками для водной зоны и, когда их закупили и оплатили, поставщик оказался мошенником. Поэтому ни денег, ни стеклянных панелей они не получили. Несмотря на это по планировке строители смогли приблизиться по дизайн проекту водной зоны.

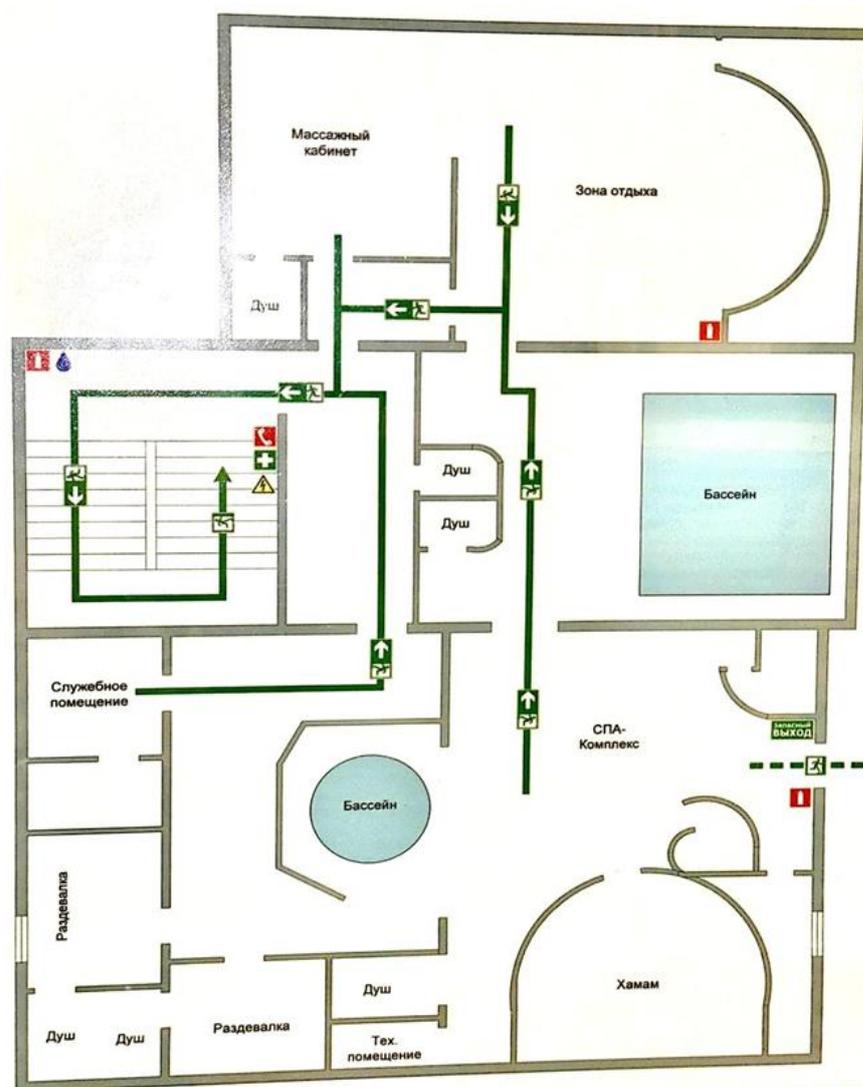


Рисунок 2 – Схема помещений дополнительной гостиничной услуги «Спа-салон»

Хаммам монтировали специалисты из Москвы, оборудование было поставлено от немецкой компании, столы и многие детали интерьера были привезены напрямую из Таиланда, Бангкока, чтобы воссоздать дух Таиланда.

Название для спа-салона гостиница взяла с массажного спа-салона «ThaiSpa» в городе Владивосток. Руководство гостиницы Gloria сотрудничало со спа-салонем из Владивостока, и они разрешили им взять свое название, но при этом гостиница Gloria добавила в название спа-салона и название своей гостиницы и получилось – «Thai Spa Gloria». Закончились работы в 2014 году к маю месяцу. Площадь помещений дополнительной гостиничной услуги «Спа-салон» вышла 229,20 м<sup>2</sup> (приложение В).

Таблица 1 – Помещения дополнительной гостиничной услуги «Спа-салон» и их площадь

№ помещения	Наименование помещения	Площадь, м2
1	Ресепшн	21,40
2	Холл	14,20
3	Коридор	17,60
4	Раздевалка (м)	4,60
5	Душевая (м)	1,90
6	Раздевалка (ж)	6,20
7	Душевая (ж)	1,90
8	Спа-комплекс (зона релаксации)	34,10
9	«Душ-впечатлений»	4,40
10	Джакузи	8,50
11	Хаммам (турецкая баня)	9,40
12	Тех. Помещение для хаммама	2,50
13	Бассейн	35,70
14	Тех. Помещение для бассейна	3,50
15	Зона отдыха	31,70
16	Комната для персонала	4,80
17	Фиш-массаж	9,50
18	Массажный кабинет	6,20
19	Душевая для массажного кабинета	1,10
20	С/у (во входной зоне)	3,20
21	С/у (в зоне бассейна)	3,20
22	С/у (для персонала)	2,10
23	Душевая для хаммама	1,50
	Итого:	229,20

В июне 2014 года было открытие Аквазоны и велись переговоры с различными ассоциациями массажистов из Таиланда. Какое-то время не получалось найти каналы, для того чтобы привезти тайских специалистов в Россию по разным причинам. Поэтому изначально работали две русские женщины из Благовещенска, они были сотрудниками не в штате гостиницы, с ними был заключен договор и они выходили на работу, когда был запрос от гостей гостиницы на массаж. Работали они с 2014-2017 год.

В 2017 году найти тайских специалистов помогла официальная компания, которая подбирает сертифицированных специалистов, которые прошли обучение в школе массажа. Когда удалось найти массажистов, во всем мире случился ковид и перевозку специалистов в Россию пришлось отложить на неопределенное время и как только появилась возможность в конце 2021 го-

да Ника и Нэт привезли в Россию, где они месяц стажировались в спа-салоне «ThaiSpa» в городе Владивосток и затем в начале 2022 года они приехали в Благовещенск, где стали работать в спа-салоне «Thai Spa Gloria» гостиницы Gloria.

В 2021 году гостиница решила, что хочет расширять территорию спа-салона, поскольку спрос на услуги массажа начал расти и двух массажистов становится недостаточно. Так как расширение водной зоны для массажа невозможно и места для этого нет, гостиница приняла решение что они перепроектируют первый этаж номерного фонда под новое, усовершенствованное спа. План-проект нового спа уже готов и строительство нового проектируемого спа-салона планируется только к концу 2025 года.

Виды спа-программ, названия услуг и их стоимость представлены на схеме (рисунок 3) и в приложении Г:

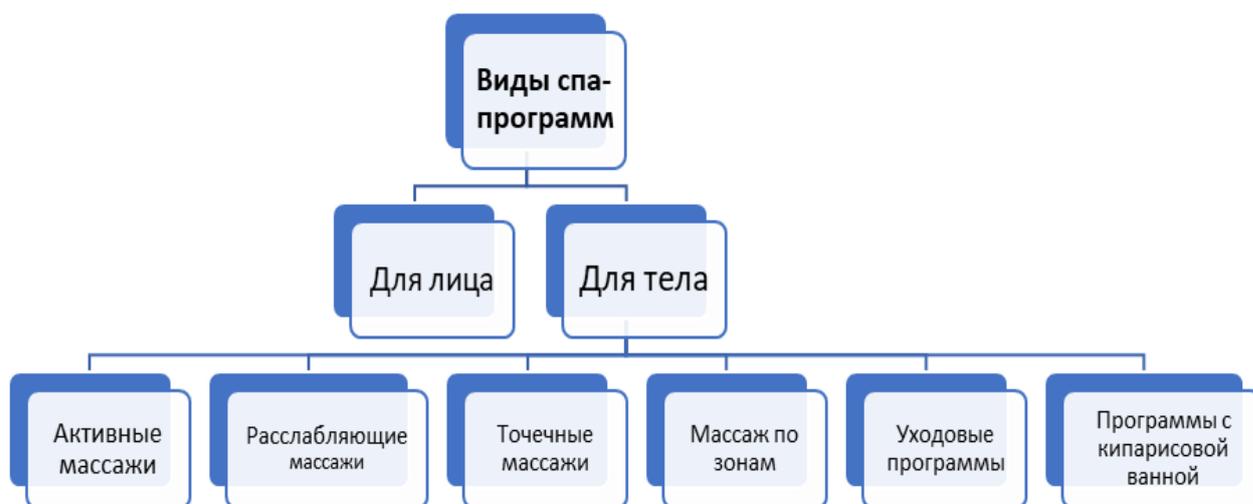


Рисунок 3 – Схема видов спа-программ дополнительной гостиничной услуги «Спа-салон»

## 2.2 Анализ удовлетворенности качеством дополнительной гостиничной услуги «Спа-салон»

Для выявления проблемных зон в дополнительной гостиничной услуге «Спа-салон» была разработана анкета для оценки качества обслуживания (Приложение А).

В анкетировании приняли участие 50 человек. Анкеты подавались гостям после массажа, во время чаепития. Такой способ оказался более эффективным, поскольку гости могли не тратить дополнительное время на анкетирование перед выходом из спа-салона, и реже отказывались заполнить анкету. Результаты анкет представлены в виде диаграмм (приложение Д).

### *1. Посещали ли Вы наш спа-салон ранее?*

Первый вопрос показал, какое количество опрошенных гостей пришло первый раз – 23%, а какое количество пришло в спа-салон повторно – 27%.

### *2. Как Вы узнали о нашем спа-салоне?*

Второй вопрос показал, что «рекомендации друзей» – 19% и «2ГИС» – 15% являются самыми популярными способами, по которым люди узнают о спа-салоне и приходят. Наименее популярными способами оказались: «реклама» 1%, «администратор гостиницы» 6%, «социальные сети» 2%, «Яндекс Карты» 1%, и вариант «другое» 6%. Под «другое» гости подразумевали – сертификаты, подарки от мужа, коллег и т.п.

### *3. Как часто Вы посещаете спа-салон?*

Данный вопрос показал нам, что 16% гостей пришли в этот спа-салон первый раз по рекомендации друзей, семьи, а также по подаренным сертификатам. Редко (несколько раз в месяц) 22%, регулярно (раз в месяц) 10%, часто (раз в неделю) 2% гостей посещает спа-салоны, наш вопрос не уточняет, посещают ли гости именно наш спа-салон или другие. Возможно, данный процент людей посещает именно наш спа-салон, а возможно и наш и другие, но самое главное, что они ходят по спа-салонам, а значит, посетят нас еще раз.

#### *4. Какие услуги Вы использовали?*

По результатам данного вопроса, можно понять, какие услуги наиболее востребованы в спа-салоне. Массаж 45% и Аквазона 42% занимают самый наибольший процент. Скраб 6%, Обертывание и Кипарисовая ванна 3%, Массаж лица 2%.

В спа-салоне гостиницы упор идет на услуги массажа с дополнительным посещением Аквазоны, а все остальные услуги являются дополняющими это. Данный вопрос анкетирования как раз показал, что упор на массаж верный путь для процветания.

Также благодаря данному вопросу удалось выявить 5 наиболее популярных программ массажа: 1. Тайский с маслом; 2. Тайский на мате; 3. Ба-лийский; 4. Спортивный; 5. Шведский.

#### *5. Насколько Вы удовлетворены результатом процедуры?*

Пятый вопрос показал нам, что большинство гостей были «полностью удовлетворен(а)» 34% результатом своих процедур, «в основном удовлетворен(а)», «совсем не удовлетворен(а)» – 0%. Варианты ответа «в целом удовлетворен(а)» 15% и «нейтрально» 1% говорят нам о том, что гостей что-то не устроило и расстроило. Чтобы понять, что именно было не так, были разработаны вопросы 13, 14, 16 для выявления проблем и поиска их решения.

#### *6. Как Вы оцените чистоту и порядок в нашем спа-салоне?*

Чистоту и порядок в спа-салоне на 39% оценили как «отлично», 9% – «хорошо» и 2% – «плохо». Под вариантом ответа «плохо» гости объяснили, что было не так: джакузи пахнет застойной водой, запах канализации в раздевалке, запах канализации в Аквазоне.

#### *7. Как Вы оцените профессионализм и доброжелательность нашего персонала?*

Профессионализм и доброжелательность персонала оценили «отлично» – 47%, «хорошо» – 3%, «плохо» – 0%.

#### *8. Оцените музыкальное сопровождение.*

Музыкальное сопровождение оценили «комфортно» – 46%, «очень тихо» – 4%, «очень громко» – 0%.

*9. Оцените, насколько комфортным был массажный стол.*

Массажный стол был «комфортным» на 28%, «некомфортно, но терпимо» ответили 22% гостей, а вариант «очень некомфортно» составил 0%.

*10. Оцените ароматическое сопровождение в спа-салоне.*

Ароматическое сопровождение в спа-салоне оценили на 27% – «отлично», 19% – «хорошо», 4% – «плохо». Под вариантом ответа «плохо» объясняется в 6 вопросе.

*11. Оцените температуру в массажном кабинете.*

Температуру в массажном кабинете оценили как «комфортно» – 46%, «очень жарко» – 4%, «очень холодно» – 0%.

*12. Как Вы оцените качество массажа?*

Данный вопрос показал, что 42% гостей оценили качество массажа как «отлично», 8% как «хорошо», 0% – «плохо».

*13. Что Вам понравилось больше всего в нашем спа-салоне?*

Данный вопрос был открытым, и гости могли сами написать свои варианты ответа. Вот что им понравилось больше всего: «массаж» – 18%, «все понравилось» – 10%, «хаммам» – 7%, «атмосфера» – 4%, «скраб» – 3%, «бассейн», «персонал», «чай» – 2%, «кипарисовая ванна» – 1%.

*14. Что, по Вашему мнению, можно улучшить в нашем спа-салоне?*

Данный вопрос был открытым, и гости могли сами написать свои варианты ответа. Вот что, по их мнению, можно улучшить в спа-салоне: «ничего» – 29%, «сделать теплую воду в джакузи», «добавить больше ароматов масла», «улучшить аромат в помещении» – 4%, «поменять массажный стол» – 3%, «добавить другой десерт к чаю», «добавить виды чая», «добавить расческу» – 2%.

*15. Будете ли Вы рекомендовать наш спа-салон своим знакомым?*

По результатам данного вопроса можно понять будут ли рекомендовать данный спа-салон своим знакомым. Результаты показали, что гости действи-

тельно будут рекомендовать данный спа-салон своим знакомым, так как в анкете были отмечены варианты: «очень вероятно» – 29% и «вполне вероятно» – 21%. Остальные варианты ответа составили по 0%.

*16. Есть ли у Вас другие комментарии или пожелания?*

Данный вопрос был открытым, и гости могли сами написать свои варианты ответа. 45% гостей не ответили на данный вопрос, 3% предложили «добавить другой музыки», 1% предложил «добавить чизкейк к чаю», а другой 1% «пожелал удачи и процветания» спа-салону.

*17. Укажите Ваш пол*

Основными клиентами в спа-салоне являются женщины – 38%, так как чаще всего женщины любят снимать усталость, стресс, делать уходовые процедуры, отмечать дни рождения с помощью спа-салонов. Мужчины, как правило, ходят по спа-салонам реже – 12%. По собственным наблюдениям, мужчин в спа-салоны берут с собой девушки за компанию, чтобы провести время вместе, отдельно по собственному желанию мужчины ходят очень редко.

*18. Укажите Ваш возраст*

Благодаря вопросу о возрасте мы можем узнать основную целевую платежеспособную аудиторию гостей спа-салона. Было выявлено, что возрастная группа «30-39» лет является основной аудиторией. Также к основной аудитории можно отнести гостей в возрасте «40-49» лет – 11%. Возрастная группа «19-29» лет, «60-69» лет – 4%, «50-59» лет – 3%, «14-18» лет – 1%, «70-79» лет – 0%. Наименее платежеспособными оказалась группа людей в возрасте от «14-18» лет. Поскольку подростки не все имеют заработок, чтобы посещать данные спа-салоны самостоятельно, без помощи родителей.

*19. Проживаете ли Вы в гостинице «Глория»*

По результатам данного вопроса можно понять кто чаще всего посещает спа-салон. Результаты показали, что гости, проживающие в городе чаще всего, посещают спа-салон – 44% в отличие от тех, кто проживает в гостинице – 6%.

Проанализировав результаты анкетирования, можно выявить следующие проблемные зоны (Приложение Д, рисунок Д.21):

1. Ограниченная пропускная способность спа-салона – 48%;
2. отсутствие возможности посещения аквазоны другими людьми, во время массажа гостей;
3. низкий уровень использования спа-услуг гостями гостиницы – 6%;
4. некомфортные условия аквазоны – 8%;
5. неудобное оборудование для массажа – 3%;
6. ограниченный выбор дополнительных услуг и аксессуаров – 11%.

### **2.3 Анализ востребованности дополнительной гостиничной услуги «Спа-салон»**

Актуальность и востребованность продукта – это один из наиболее важных критериев, которому стоит уделить особое внимание. Это касается как тех, кто еще только собирается начать собственное дело, так и опытных предпринимателей, планирующих расширение или обновление ассортиментной продукции (услуг).

Дополнительная гостиничная услуга «Спа-салон» работает с 10:00-22:00 ежедневно по 12 часов в день. Выходной день у массажистов спа-салона 1 раз в неделю – в понедельник и в среду.

По договору заключенному между гостиницей и массажистами, количество рабочих часов в день должно составлять не более 8 часов. Поскольку руководство гостиницы соблюдает все необходимые требования работы сотрудников, время работы в течении дня распланировано в соответствии с нормами. Исходя из чего, будет рассчитано максимально возможное количество посетителей в день при разной продолжительности программ спа-услуг:

– если в день работает два массажиста и выбранные программы длятся по 2 часа + по два дополнительных перерыва у массажистов между массажами, то пропускная способность в день – **10 человек**.

– если в день работает два массажиста и выбранные программы длятся по 2 часа и при условии, что дополнительного перерыва у массажистов нет, то пропускная способность в день – **12 человек**.

– если в день работает два массажиста и выбранные программы длятся по 1,5 часа и при условии, что дополнительного перерыва у массажистов нет, то пропускная способность в день – **16 человек**.

– если в день работает два массажиста и выбранные программы длятся по 1,5 часа + по два дополнительных перерыва у массажистов между массажами, то пропускная способность в день – **14 человек**.

– если в день работает два массажиста и выбранные программы длятся по 2,5 часа + по два дополнительных перерыва у массажистов между массажами, то пропускная способность в день – **8 человек**.

– если в день работает два массажиста и выбранные программы длятся по 2,5 часа и при условии, что дополнительного перерыва у массажистов нет, то пропускная способность в день – 8 человек. Также остается еще 2 часа, можно принять еще 2 человека на программы по 1,5 или 2 часа. Тогда получается  $8+2=$  **10 человек**.

– если в день работает два массажиста и выбранные программы длятся по 3 часа + по два дополнительных перерыва у массажистов между массажами, то пропускная способность в день – 6 человек. Также остается еще 2 часа, можно принять еще 2 человека на программы по 1,5 или 2 часа. Тогда получается  $6+2=$  **8 человек**.

– если в день работает два массажиста и выбранные программы длятся по 3 часа и при условии, что дополнительного перерыва у массажистов нет, то пропускная способность в день – **8 человек**.

Чтобы определить востребованность дополнительной гостиничной услуги «Массажный спа-салон», необходимо найти среднюю ожидаемую пропускную способность предприятия в день, неделю, месяц и в год.

Для определения средней ожидаемой пропускной способности в день необходимо сложить всё максимальное количество гостей в день при посещении разных программ и разделить на количество полученных способов.

$$P_{\text{д}} = \frac{n_1 + n_2 + \dots + n_{n+1}}{8} \quad (1)$$

$$P_{\text{д}} = \frac{10+12+16+14+8+10+8+8}{8} = \frac{86}{8} = 10,75 \approx 10 \text{ человек} - \text{средняя ожи-}$$

даемая пропускная способность в день.

Для определения средней ожидаемой пропускной способности в неделю необходимо среднюю ожидаемую пропускную способность в день умножить на количество рабочих дней в неделю.

$$P_{\text{н}} = P_{\text{д}} \cdot (7 - 1) \quad (2)$$

$P_{\text{н}} = 10 \cdot (7 - 1) = 10 \cdot 6 = 60$  человек – средняя ожидаемая пропускная способность в неделю.

Для определения средней ожидаемой пропускной способности в месяц необходимо среднюю ожидаемую пропускную способность в день умножить на количество рабочих дней в месяц. В месяц выходит примерно 8 выходных дней.

$$P_{\text{м}} = P_{\text{д}} \cdot (30 - 8) \quad (3)$$

$P_{\text{м}} = 10 \cdot (30 - 8) = 10 \cdot 22 = 220$  человек – средняя ожидаемая пропускная способность в месяц.

Для определения средней ожидаемой пропускной способности в год необходимо среднюю ожидаемую пропускную способность в месяц умножить на количество месяцев.

$$P_{\text{г}} = P_{\text{м}} \cdot 12 \quad (4)$$

$P_{\text{г}} = 220 \cdot 12 = 2\,640$  человек – средняя ожидаемая пропускная способность в год.

Полученные значения нужно сравнить со средним количеством посетителей спа-салона в период с 01.01.2024-31.12.2024 года.

Таблица 2 – Анализ количества потребителей услуги спа-салона за 2024 год

Месяц	Янв	Фев	Мар	Апр	Май	Июн	Июл	Авг	Сен	Окт	Ноя	Дек
Всего:	102	107	110	100	102	106	101	128	103	104	108	103

Итого всего за 2024 год: 1274 человека.

$$P_{2024г} = 1\,274 \text{ человека}$$

Для определения средней пропускной способности в месяц за 2024 г. необходимо среднюю пропускную способность за 2024 год разделить на 12 месяцев.

$$P_{м2024} = P_{г}/12 \tag{5}$$

$P_{м2024} = 1\,274/12 = 106,17 \approx 106$  человек – средняя пропускная способность в месяц за 2024 год.

Сравним полученную среднюю ожидаемую годовую пропускную способность со средней пропускной способностью за 2024 год.

$$P_{г} = 2\,640 \text{ человек (100\%)}$$

$$P_{2024г} = 1\,274 \text{ человека (48\%)}$$

Таким образом, пропускная способность за 2024 год составила 1274 человека, а средняя ожидаемая пропускная способность за год составила 2640 человек. Получается, что пропускная способность за 2024 год оказалась всего – 48% в 2 раза меньше.

Также проблемой низкой пропускной способности является единая зона массажа и аквазоны. Деление общей зоны на отдельные зоны массажа и аквазоны, увеличит поток гостей, а с ним и прибыль предприятия. Так как часть гостей будет посещать только аквазону, тем самым, не мешая другим гостям посещать массаж. Данная проблема находится в стадии решения, путем проектирования нового помещения для спа-салона.

## **2.4 Выявленные проблемы дополнительной гостиничной услуги «Спа-салон» и предполагаемые пути их решения**

В ходе работы были выявлены следующие проблемы

1. Ограниченная пропускная способность спа-салона – 48%;
2. отсутствие возможности посещения аквазоны другими людьми, во время массажа гостей;
3. низкий уровень использования спа-услуг гостями гостиницы – 6%;
4. некомфортные условия аквазоны – 8%;
5. неудобное оборудование для массажа – 3%;
6. ограниченный выбор дополнительных услуг и аксессуаров – 11%.

Строительство нового спа-салона, точнее его расширение на территории первого этажа гостиницы должно послужить основным путем решения всех вышеперечисленных проблем, а именно:

1. Данное расширение позволит разделить зону массажа и аквазону, тем самым для гостей из гостиницы будет доступ посещения аквазоны без массажа, а также и для гостей из города (например, для семей, компаний людей до 8 человек). Зона массажа станет больше, будет возможность привлекать большее количество человек, например на массаж могут прийти не 2 человека как сейчас, а компания друзей из 3 или 4, и даже 7 человек, благодаря чему увеличится пропускная способность предприятия.

2. Запах канализации на территории аквазоны можно устранить ежедневным прочищением труб и водостоков, и проливом водой в них с различными растворами.

3. Согласно национальному стандарту ГОСТ Р 58458-2020 «Бассейны для плавания. Общие технические условия»; Своду Правил СП 2.1.3678-20; ГОСТ Р 53491.1-2009 «Бассейны. Подготовка воды часть 1. Общие требования» температура воды в джакузи должна быть в пределах от 35-39 градусов, в оздоровительных бассейнах от 26-29 градусов.

Температура в бассейне на территории спа-салона находится в допустимых пределах (26-28 градусов), а вот температура в джакузи ниже, чем

должно быть (26-29 градусов, а должна быть 35-39 градусов), за счет чего, поступают постоянные жалобы от гостей из-за прохладной температуры воды в джакузи. Данная проблема требует технического урегулирования специалистом, который найдет причину низкой температуры воды, возможно сбиты настройки. Руководству гостиницы и спа-салона необходимо пригласить специалиста, который разбирается в данной теме, чтобы он смог решить данную проблему.

4. Удобство и комфорт гостей во время массажа – важная составляющая процедуры. Если комфорт нарушен, то какой бы не был хороший массаж и обслуживание персонала, все это затмит негативная эмоция неудобства во время массажа, а именно это касается – массажного стола. Массажный стол должен быть настолько комфортным, чтобы гости могли расслабиться, и забыть о своей повседневной суете и проблемах на время массажа.

Для решения данной проблемы я рекомендую приобрести в обновленный спа-салон новые массажные столы, которые будут удобные и комфортные для гостей, пролежав на которых два часа у них не было ощущения скованности и напряжения.

5. Для разнообразия масел в спа-салоне я предлагаю разработать опрос или анкетирование, в ходе которого можно определить какие ароматы масел гости хотели бы видеть в спа-салоне. На основе результатов, можно понять, что нравится гостям и заказать новые масла в спа-салон. Гости будут понимать, что их мнение очень важно и учитывается, благодаря чему закроется проблема с маслами, и повысится уровень обслуживания в спа-салоне.

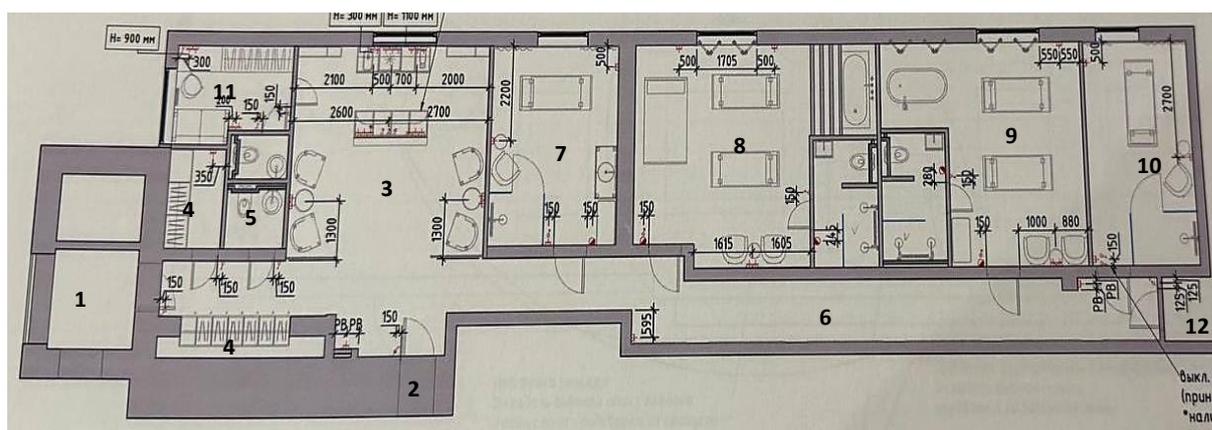
Для разнообразия музыки я предлагаю найти в интернете разнообразные мелодии для спа-салонов, скачать и включать их. Чтобы разнообразить чай, можно подавать не только зеленый чай и лемонграсс, но и каркаде, черный, мятный, жасминовый и тп. Также как и брендированные пакеты, можно закупить одноразовые расчески. Их можно выдавать гостям по их запросу, для экономии. Данные проблемы можно применить на имеющемся спа-салоне, не дожидаясь расширения.

## 2.5 Разработка предложений по совершенствованию дополнительной гостиничной услуги «Спа-салон» на гостиничном предприятии

### 2.5.1 Планы модернизации дополнительной гостиничной услуги «Спа-салон»

Планируемая модернизация дополнительной гостиничной услуги «Спа-салон» (рисунок 4) заключается в том, чтобы отделить аквазону и массаж друг от друга. Данное разделение поможет дополнительно использовать аквазону, а гости, которые не желают ее посещать вместе с массажем, могут воспользоваться программами без посещения водной зоны.

Под реализацию расширения спа-салона будет задействован первый этаж гостиничных номеров. По плану нового спа-салона будет отдельный вход в спа-салон, ресепшен с зоной ожидания, гардероб, также комната для персонала, санузел для гостей, 4 массажных кабинета оборудованные душевыми и ваннами, два из них будут для двоих гостей, другие два для одного гостя. Исходя из этого, тайских массажистов будет работать как минимум 4, максимум 6 человек. Дизайн будет выполнен в темных оттенках коричневого. Предыдущая зона спа-салона вместе с аквазоной останется обычной водной зоной без массажных кабинетов.



1 – Вход со стороны лифта; 2 – Вход со стороны кафе; 3 – Ресепшен и зона ожидания; 4 – Гардероб; 5 – Санузел; 6 – Коридор; 7 – Массажный кабинет №1; 8 – Массажный кабинет №2; 9 – Массажный кабинет №3; 10 – Массажный кабинет №4; 11 – Комната персонала; 12 – Запасной выход.

Рисунок 4 – Схема планируемого расширения спа-салона

Таблица 3 – Сравнительная характеристика действующего и планируемого спа-салона

Наименование	Площадь, м <sup>2</sup>	Кол-во массажных кабинетов	Кол-во терапевтов	Пропускная способность (в день)	Пропускная способность (в месяц)
Действующее спа	229,20	4	7	10	1 274
Планируемое спа	407,35	1	2	35	9 240

Пропускная способность планируемого спа-салона:

Исходя из предыдущих расчетов средней ожидаемой пропускной способности известно, что в среднем в день один массажист может принимать по 5 человек. Соответственно если в планируемом спа-салоне будут работать 7 терапевтов, то:

$P_d = 5 \cdot 7 = 35$  человек – средняя ожидаемая пропускная способность в день.

Для определения средней ожидаемой пропускной способности планируемого спа-салона в неделю, необходимо среднюю ожидаемую пропускную способность в день умножить на количество рабочих дней в неделю.

$$P_n = P_d \cdot (7 - 1) \quad (5)$$

$P_n = 35 \cdot (7 - 1) = 35 \cdot 6 = 210$  человек – средняя ожидаемая пропускная способность планируемого спа-салона в неделю.

Для определения средней ожидаемой пропускной способности планируемого спа-салона в месяц необходимо среднюю ожидаемую пропускную способность в день умножить на количество рабочих дней в месяц. В месяц выходит примерно 8 выходных дней.

$$P_m = P_d \cdot (30 - 8) \quad (6)$$

$P_m = 35 \cdot (30 - 8) = 35 \cdot 22 = 770$  человек – средняя ожидаемая пропускная способность планируемого спа-салона в месяц.

Для определения средней ожидаемой пропускной способности планируемого спа-салона в год необходимо среднюю ожидаемую пропускную способность в месяц умножить на количество месяцев.

$$P_{\Gamma} = P_{\text{М}} \cdot 12 \quad (7)$$

$P_{\Gamma} = 770 \cdot 12 = 9\,240$  человек – средняя ожидаемая пропускная способность планируемого спа-салона в год.

Сравним полученную среднюю ожидаемую годовую пропускную способность планируемого спа-салона со средней пропускной способностью за 2024 год.

$$P_{\Gamma} = 9\,240 \text{ человек}$$

$$P_{2024\Gamma} = 1\,274 \text{ человека}$$

Таким образом, пропускная способность планируемого спа-салона увеличится в 7 раз, что позволит принимать гостей не только из города, но и из гостиницы.

### 2.5.2 Разработка тарифных планов

Разработка тарифных планов в гостинице – это процесс определения цен на проживание и дополнительные услуги, которые будут предлагаться гостям. Он включает в себя анализ конкурентной среды, определение целевой аудитории, установление базовых тарифов и добавление сезонных, праздничных и специальных предложений.

Для привлечения гостей отеля необходимо разработать различные тарифные планы на услугу проживания, который включает в себя пользование дополнительной гостиничной услуги «Спа-салон».

Тарифные планы

#### 1. Тариф «Базовый релакс»

Идеально для тех, кто хочет комфортное проживание с минимальным доступом к спа-услугам. Номера всех категорий.

Спа-услуги: бесплатно 1 час посещения аквазоны (хаммам, бассейн, джакузи) и скидка

## 2. Тариф «Спа-комфорт»

Подходит для гостей, желающих сочетать отдых с расширенным доступом к спа. Номер категории Полулюкс.

Спа-услуги: бесплатно 1,5 часа аквазоны + бесплатный 30-минутный массаж (на выбор).

## 3. Тариф «Делюкс спа»

Для тех, кто ценит комфорт и полноценный спа-опыт. Номер категории Люкс.

Спа-услуги: Бесплатная аквазона 1,5 часа + 30 мин массажа (на выбор) + 30 мин обертывание/скраб.

## 4. Тариф «Спа для двоих»

Романтический тариф для пар с эксклюзивными спа-услугами (подходит для молодоженов). Номер категории Премиум Люкс.

Спа-услуги: Доступ к аквазоне на 2 часа + любой парный массаж (1 час).

Для молодоженов подается десерт из кафе после окончания спа-программ.

## 5. Тариф «VIP спа-ретрит»

Эксклюзивный отдых с максимальным комфортом и премиальными спа-услугами. Президентский номер категории Сьюит.

Спа-услуги: Персональный спа-день (2 часа: массаж 1 час (парный/не парный), обертывание 30 мин, уход за лицом 20 мин (во время обертывания), скраб 30 мин) + 2 часа аквазоны.

## Примечания

– Данные тарифы доступны только при бронировании лично по телефону, через электронную почту, WhatsApp;

– спа-услуги требуют предварительного бронирования;

- дополнительные услуги (например, продление спа-процедур) доступны за отдельную плату;
- для гостей будет действовать скидка 10% на услуги спа-салона, при выборе дополнительных услуг, не входящих в данные тарифы;
- по завершению процедур гостям предлагается зеленый травяной чай.

### 2.5.3 Разработка пакета услуг

Пакет услуг – это несколько услуг, которые предприятие продает клиенту в одном наборе, чтобы решить конкретную проблему и увеличить средний чек. Разработанный пакет поможет привлечь клиентов не только в гостиницу, но и в спа-салон, а также заставит гостей приехать повторно. При каждой командировке гости будут выбирать именно эту гостиницу, чтобы не только успешно работать, но и отлично отдыхать.

Пакеты – проживание с посещением дополнительной гостиничной услуги «Спа-салон».

Преимущества пакета на услуги проживания для гостей в том, что им предлагаются дополнительные специальные предложения и скидки на услуги спа-салона в каждой категории номеров.

Базовый пакет услуг на проживание для разных категорий номеров:

*Пакет 1.* В номера категории «Стандарт», «Стандарт Бизнес» посещение аквазоны (без массажа) – будет бесплатным 30 минут. Посещение аквазоны бесплатное только на 1 час и один раз за сутки. Если гость захочет посетить массаж, ему предоставится скидка 5% на любую программу массажа.

*Пакет 2.* В номер категории «Полулюкс» и «Люкс» будет входит бесплатная аквазона 1 час и скидка 10% на все услуги массажа.

*Пакет 3.* В номер категории «Премиум Люкс» будет входит аквазона 1 час и скидка 10% на все услуги массажа.

*Пакет 4.* В номер категории «Премиум Люкс» будет входит аквазона 1 час и бесплатное посещение массажа стоимостью до 4000 рублей (1 раз за весь период проживания).

– Пакет доступен при проживании от 2 и более суток для проживания одного гостя.

– При проживании двух гостей пакет доступен от 3 и более суток проживания.

– Скидка 10% на любые дополнительные услуги спа-салона.

*Пакет 5.* В номер категории «Сюит» будет входить бесплатное посещение аквазоны 1 час и любого массажа стоимостью до 5000 рублей, кроме программы «Романтическое Спа».

– Пакет доступен при проживании от 2 и более суток.

– Если гости захотят посетить программы массажа выше 4500 рублей, им будет предоставлена скидка на эту сумму. Например, гость хочет выбрать программу за 9300 рублей, то ему нужно будет доплатить за данную программу всего 4800 рублей.

– если гости захотят посетить программу «Романтическое Спа» им будет предоставлена скидка 10% на эту программу.

Специальный пакет услуг на проживание:

*1. Пакет «Бизнес-релакс»*

Целевая аудитория: Бизнес-путешественники, желающие снять стресс после рабочего дня, долгой дороги или перелета.

Продолжительность: 1 ночь.

Идеальный вариант для деловых гостей, совмещающий комфортное проживание и восстановление в спа-салоне. Для гостей, прибывающих в Благовещенск для деловых встреч, с акцентом на быстрое восстановление сил. Пакет включает спа-программу, направленную на снятие усталости, и доступ к бизнес-услугам отеля.

Состав пакета

– Проживание в номере категории Стандарт Бизнес;

– спа-программа «После перелёта» (60 мин массаж на выбор: балийский, травяными мешочками или массаж спины, головы и шейно-воротниковой зоны + 30 мин аквазоны);

– бесплатный Wi-Fi, доступ к бизнес-центру на 1 час и дополнительные пол часа аквазоны;

– ранний заезд или поздний выезд (по возможности);

– завтрак «шведский стол» в кафе.

Общая стоимость: 12.000 рублей.

### *2. Пакет «Романтический уикенд»*

Целевая аудитория: Пары, желающие провести романтическое время вдвоем.

Продолжительность: 2-е суток

Пакет для влюбленных, включающий проживание в улучшенном номере, романтическую спа-программу и особые бонусы для создания атмосферы. Пакет создает романтическую атмосферу и идеально подходит для годовщин или особых событий.

Состав пакета

– Проживание в номере категории «Люкс» для двоих;

– спа-программа «Тайское попури» для двоих (30 мин аквазоны, 30 мин скраб, 90 мин ароматический массаж, 30 мин уход за лицом);

– романтический ужин в кафе «Глория»;

– бутылка игристого вина и фруктовая тарелка в номер при заселении;

– завтрак в номер для двоих;

– скидка 10% на любые услуги спа-салона (за отдельную плату).

Стоимость программы: 20.000 рублей

### *3. Пакет «Полное восстановление»*

Целевая аудитория: Гости, ищущие глубокую релаксацию и оздоровление.

Продолжительность: 3-е суток

Комплексный пакет для тех, кто хочет полностью перезагрузиться, включая проживание, расширенные спа-процедуры и дополнительные услуги для здоровья.

Состав пакета

- Проживание в номере категории «Стандарт» для одного;
  - спа-услуга: «Кипарисовая ванна + Шведский массаж 100 мин»;
  - ежедневный завтрак «шведский стол»;
  - бесплатное посещение аквазоны 1 час;
  - трансфер от/до аэропорта или вокзала;
  - скидка 10% на любые услуги спа-салона (за дополнительную плату).
- Общая стоимость: 30.000 рублей.

#### *4. Пакет «Спа-выходные для друзей»*

Целевая аудитория: Группы друзей или семьи, желающие весело провести время.

Продолжительность: 2-е суток

Пакет для компании из двух человек, включающий проживание, спа-программы и развлекательные услуги, с акцентом на совместный отдых.

Состав пакета

- Проживание в двухместном номере категории «Стандарт»;
- спа-программа «Энергетический коктейль» для двоих (30 мин аквазоны, 90 мин: традиционный тайский массаж + массаж ног);
- доступ к фуршетному залу для вечернего отдыха (напитки и закуски включены);
- завтрак «шведский стол»;
- бесплатная парковка;
- скидка 5% на любые услуги спа-салона (за дополнительную плату).

Общая стоимость: 28.000 рублей

#### *5. Пакет «Эксклюзивный спа-люкс»*

Целевая аудитория: Гости, ищущие премиальный отдых с максимальным комфортом.

Продолжительность: 2 ночи.

Это элитный пакет для тех, кто ценит роскошь, включая проживание в номере высшей категории, индивидуальные спа-программы и VIP-

обслуживание. Пакет ориентирован на клиентов, ожидающих эксклюзивного сервиса и максимального комфорта.

#### Состав пакета

- Проживание в номере категории «Сюит»;
- спа-программа «Бархатный Сиам» + спа-программа «Массаж лица»;
- бесплатное посещение аквазоны 1,5 часа;
- бесплатный трансфер на автомобиле бизнес-класса от/до аэропорта;
- ужин в кафе «Глория»;
- завтрак в номер;
- приоритетное бронирование спа-процедур;
- скидка 15% на любые программы спа-салона (за дополнительную плату);
- бесплатная парковка.

Общая стоимость: 50.000 рублей

#### 5.2.4 Разработка программы лояльности

Для того чтобы сохранить постоянных клиентов, практически в каждой гостиничной сети или отдельном отеле существуют программы поощрения постоянных клиентов. Наиболее часто используется система скидок на номера и так называемая накопительная система, когда клиент, набрав определенное количество очков или баллов за проведенные в гостинице ночи, затем получает значительные льготы на пользование гостиничными услугами.

#### Виды систем лояльности

1) Скидки. Самая простая для понимания и самая распространенная. Заключается в том, что отель делает своему постояльцу скидку в зависимости от того, сколько он провел времени в отеле или сколько денег потратил. К примеру, скидка 10% при бронировании от 7 ночей, скидка 20% при бронировании от 2 недель.

2) Бальная система. В этом случае гостю начисляются баллы. Гость может потратить их на следующее бронирование или на какие-либо дополнительные услуги отеля.

3) Бесплатная услуга или подарок. Поощрять клиентов можно, к примеру, по какому-либо поводу (день рождения, молодожены), за долгое проживание или за новый заезд.

Излюбленным способом привлечения клиентов гостиницами абсолютно всех категорий остается ценовая политика. Многие отели предоставляют специальные скидки для групп, корпоративных клиентов, туристических компаний.

В гостинице Глория действует такой вид системы лояльности – скидки.

1. Для всех проживающих гостей действует скидка 10% на услуги спа-салона.

2. Для всех проживающих гостей действует скидка 10% на ужины в кафе гостиницы.

Новая система лояльности для привлечения гостей будет основана также на системе скидок и бесплатным посещением аквазоны.

1. Для гостей, которые проживают в гостинице первый раз, предлагается скидка 5% на услуги спа-салона и десерт с кафе (после массажа), а также полчаса аквазоны бесплатно.

2. Для постоянных гостей (проживающих от 5 и более раз за год) предлагается внедрить специальные предложения: скидки до 15% на услуги кафе, прачечной, спа-салона, и на само проживание (категории номера не ниже Стандарт Бизнес). А также бесплатное посещение бизнес-центра и аквазоны на 1,5 часа.

3. Для привлечения постоянных гостей, проживающих от 1-5 раз в год можно предложить скидку 5% (в зависимости от срока проживания и выбранной категории номера не ниже Стандарт Бизнес) на услуги проживания, питания (обеда и ужины), а на услуги спа-салона скидку 10% и час аквазоны бесплатно.

4. Для того, чтобы гостиница меньше платила сумму процента компаниям (такие как Яндекс Путешествия, Островок) за гостей, которые бронируют номера онлайн, можно предложить гостям бронировать номер «от стойки» (по звонку, через WhatsApp или электронную почту). Для этого можно предложить гостям скидку 5% на проживание – в категориях номера Стандарт Бизнес, Полулюкс, 10% на проживание – в категориях Люкс, Премиум Люкс, Сьюит, а также бесплатное посещение аквазоны 1 час и скидку 10% на услуги спа-салона.

*Выводы по разделу:*

Второй раздел посвящен анализу текущего состояния и совершенствованию дополнительной гостиничной услуги «Спа-салон» на примере гостиницы «Глория» в Благовещенске. Инфраструктура спа-салона включает аквазону (хамам, джакузи, бассейн) и разнообразные спа-программы, ориентированные на релаксацию и оздоровление. История развития спа-салона показывает, что его создание было обусловлено спросом на подобные услуги в Благовещенске и стремлением руководства отеля использовать свободное помещение для повышения конкурентоспособности.

Анализ удовлетворенности клиентов выявил высокий уровень качества услуг, однако указал на проблемы, такие как ограниченный ассортимент процедур, недостаточная информированность клиентов о доступных программах и высокая стоимость некоторых услуг.

Для решения проблем разработаны предложения по модернизации спа-салона, включая внедрение новых процедур, разработку гибких тарифных планов, создание комплексных спа-пакетов и программы лояльности для постоянных клиентов. Эти меры направлены на повышение доступности услуг, улучшение клиентского опыта и увеличение конкурентоспособности спа-салона. Оценка эффективности предложенных мер показала их потенциал для роста доходов и удовлетворенности клиентов, что подтверждает целесообразность их внедрения в гостинице «Глория».

## ЗАКЛЮЧЕНИЕ

В результате проведенного исследования были изучены теоретические основы формирования спа-услуг в гостиничной индустрии, включая их историческое развитие, нормативно-правовые аспекты и требования к безопасности.

Анализ деятельности спа-салона в гостинице «Глория» показал, что, несмотря на уникальность предложения в регионе, существуют проблемы, связанные с ограниченным ассортиментом услуг, недостаточной информированностью клиентов и необходимостью модернизации оборудования.

На основе выявленных проблем были разработаны предложения по совершенствованию спа-услуг, включая внедрение новых тарифных планов, расширение пакетов услуг и разработку программы лояльности.

Реализация предложенных мер позволит повысить качество обслуживания, увеличить удовлетворенность клиентов и укрепить конкурентные позиции гостиницы «Глория» на рынке.

Результаты исследования могут быть использованы для дальнейшего развития спа-услуг в гостиничных предприятиях региона.

## БИБЛИОГРАФИЧЕСКИЙ СПИСОК

1. Brono. Блог. Программа лояльности в отеле. [Электронный ресурс]: – Режим доступа: <https://bnovo.ru/blog/hotel-loyalty-program/> – 27.04.2025
2. Вново. Блог. Тарифы в отеле: как оформить и менять тарифную сетку. [Электронный ресурс]: – Режим доступа: <https://bnovo.ru/blog/hotel-tariff-structure-what-to-base/> – 04.03.2025
3. Carrot quest. Блог. Сегментация клиентов: зачем нужна и как ее сделать. [Электронный ресурс]: – Режим доступа: <https://www.carrotquest.io/blog/segmentacia-klientov/#contents--4> – 10.10.2024
4. Cosmotrade. Официальный дистрибьютор профессиональной косметики. Статьи. История СПА. [Электронный ресурс]: – Режим доступа: <https://cosmo-trade.ru/articles/istoriya-spa> – 22.11.2024
5. CYBERLENINKA. Массаж как бизнес: исследование рыночных тенденций и потребительских предпочтений. [Электронный ресурс]: – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/massazh-kak-biznes-issledovanie-rynochnyh-tendentsiy-i-potrebitelskih-predpochteniy> – 12.01.2025
6. CYBERLENINKA. Развитие комплекса дополнительных услуг в гостинице. [Электронный ресурс]: – Режим доступа: <https://cyberleninka.ru/article/n/razvitie-kompleksa-dopolnitelnyh-uslug-v-gostinitse> – 19.03.2025
7. Rocketyze. Статьи. Позиционирование: почему это важно и как разработать. [Электронный ресурс]: – Режим доступа: <https://rocketyze.com/base/kak-razrabotat-pozicionirovanie/> – 16.03.2025
8. StudFiles. Техничко-экономические показатели гостиницы [Электронный ресурс]: – Режим доступа: <https://studfile.net/preview/1970738/page:12/> – 07.02.2025

9. StudFiles. История массажа. [Электронный ресурс]: – Режим доступа: <https://studfile.net/preview/5270110/> – 22.11.2024
10. TAKASIMA. Статьи о массаже. История массажа. [Электронный ресурс]: – Режим доступа: [https://www.takasima.ru/publikatsii/statji-massazh/statji-massazh\\_101.html](https://www.takasima.ru/publikatsii/statji-massazh/statji-massazh_101.html) – 18.10.2024
11. Tourlib. Туристическая библиотека. SPA туризм: история возникновения и современное состояние. [Электронный ресурс]: – Режим доступа: [https://tourlib.net/statti\\_tourism/zima5.htm](https://tourlib.net/statti_tourism/zima5.htm) – 23.11.2024
12. US MEDICA. Профессиональное массажное оборудование. Статьи. История массажа. [Электронный ресурс]: – Режим доступа: [https://www.us-medica.ru/article/history-massaj.php?srsltid=AfmBOooc41PjEyp-9WvhDif3syDschrq8Ipjn9\\_BUFmTppL0-9PI0uIu](https://www.us-medica.ru/article/history-massaj.php?srsltid=AfmBOooc41PjEyp-9WvhDif3syDschrq8Ipjn9_BUFmTppL0-9PI0uIu) – 22.11.2024
13. VESTAlab. Испытательная лаборатория. Статьи. Санитарные требования к плавательным бассейнам [Электронный ресурс]: – Режим доступа: <https://testslab.ru/stati/sanitarnye-trebovaniya-k-plavatelnyim-bassejnam/#:~:text=%D0%A2%D0%B5%D0%BC%D0%BF%D0%B5%D1%80%D0%B0%D1%82%D1%83%D1%80%D0%B0%20%D0%B2%D0%BE%D0%B4%D1%8B%20%D0%B2%20%D0%BE%D0%B7%D0%B4%D0%BE%D1%80%D0%BE%D0%B2%D0%B8%D1%82%D0%B5%D0%BB%D1%8C%D0%BD%D1%8B%D1%85%20%D0%B1%D0%B0%D1%81%D1%81%D0%B5%D0%B9%D0%BD%D0%B0%D1%85,%D0%B2%20%D0%B4%D0%B6%D0%B0%D0%BA%D1%83%D0%B7%D0%B8%2035%2D39%20%D0%B3%D1%80%D0%B0%D0%B4%D1%83%D1%81%D0%BE%D0%B2.> – 05.05.2025
14. Википедия. Свободная энциклопедия. Статья. Массаж. [Электронный ресурс]: – Режим доступа: <https://ru.wikipedia.org/wiki/%D0%9C%D0%B0%D1%81%D1%81%D0%B0%D0%B6> – 02.12.2024
15. ГОСТ Р ИСО 14001–2016. Национальный стандарт РФ Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению. –

введ. 2017–03–01. – Москва : Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии ; М. : Стандартиформ, 2017. – 36 с.

16. ГОСТ Р ИСО 9001–2015. Национальный стандарт РФ Системы менеджмента качества. Требования. – введ. 2015–09–28. – Москва : Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии ; М. : Стандартиформ, 2015. – 24 с.

17. ГОСТ Р 55321–2023. Услуги населению. СПА-услуги. Общие требования. – введ. 2023–07–18. – Москва : Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии ; М. : Российский институт стандартизации, 2023. – 11 с.

18. ГОСТ Р 53491.1–2009. Национальный стандарт РФ Бассейны. Подготовка воды. Часть 1. Общие требования. – введ. 2010–07–01. – Москва : Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии ; М. : Стандартиформ, 2010. – 57 с.

19. ГОСТ Р 58458–2020. Национальный стандарт РФ Бассейны для плавания. Общие технические условия. – введ. 2020–12–25. – Москва : Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии ; М. : Стандартиформ, 2021. – 23 с.

20. ГОСТ Р ИСО 14001–2016. Системы экологического менеджмента. Требования и руководство по применению. – введ. 2016–04–29. Москва : Федеральное агентство по техническому регулированию и метрологии ; М. : Стандартиформ, 2018. – 32 с.

21. Диспетчер. Расчет ключевых показателей эффективности работы предприятия. Часть 1. [Электронный ресурс]: – Режим доступа: <https://intechnology.ru/media/articles/raschet-klyuchevykh-pokazatelejeffektivnosti-raboty-pred-priyatiya/> – 01.05.2025

22. Клеверенс. Статьи. Исследование спроса на товар: как отследить динамику востребованности продукции при продажах [Электронный ресурс]: – Режим доступа: <https://www.cleverence.ru/articles/biznes/issledovanie-sprosa->

[na-tovar-kak-otsledit-dinamiku-vostrebovannosti-produktsii-pri-prodazhakh/](https://na-tovar-kak-otsledit-dinamiku-vostrebovannosti-produktsii-pri-prodazhakh/) –

20.05.2025

23. Ковальская, Д. А. [Электронный ресурс] : Кн. Характеристика и особенности спа-услуг как дополнительных услуг в гостиничных комплексах. – Молодой ученый. – 2022. – № 51 (446). – С. 624-626. – URL: <https://moluch.ru/archive/446/98128/> – 27.02.2025

24. НФ. Нескучные финансы. Бизнес-процессы. Как грамотно разработать тарифы на разные пакеты услуг. [Электронный ресурс]: – Режим доступа: <https://noboring-finance.ru/gazeta/kak-razrabotat-tarify-na-uslugi> – 14.03.2025

25. ПАПА КАРЛО [Электронный ресурс]: – Режим доступа: <https://www.papakarlo.ru/russian-sauna-from-a-to-z> – 14.10.2024

26. Постановление Правительства № 1860. Об утверждении положения о классификации гостиниц. – введ. 2020–11–18. – Москва : Председатель Правительства Российской Федерации ; М. : 2020 – 86 с.

27. СП 2.1.3678–20. Санитарно-эпидемиологические требования к эксплуатации помещений, зданий, сооружений, оборудования и транспорта, а также условиям деятельности хозяйствующих субъектов, осуществляющих продажу товаров, выполнение работ или оказание услуг. – введ. 2020–12–24. – Москва : Постановление главного государственного санитарного врача Российской Федерации ; М. : 2020. – 72 с.

28. Сайт спа-салона гостиницы Глория [Электронный ресурс]: – Режим доступа: <https://thaispa-gloria.ru/> – 17.11.2024

29. Стандарт АмГУ. ОФОРМЛЕНИЕ ВЫПУСКНЫХ КВАЛИФИКАЦИОННЫХ И КУРСОВЫХ РАБОТ (ПРОЕКТОВ): сост. Чалкина Н.А., Самохвалова С.Г., Проказина Л.А. – введ. 2018–04–09. – Благовещенск: Изд-во АмГУ, 2018. – 75 с.

30. Сайт GURU DAS SPA [Электронный ресурс]: – Режим доступа: <https://gurudasspa.com/ru/istoriya-vozniknoveniya-i-razvitiya-massazha/> – 06.10.2024

31. Трудовой кодекс РФ №197-ФЗ. Глава 15. Общие положения. Статья 19. Понятие рабочего времени. Нормальная продолжительность рабочего времени. – введ. 2001–12–30. – ред. 2025–04–07. – Москва, Кремль : Государственная Дума, Совет Федерации ; М. : Сътандартинформ, 2001. – 320 с.

32. Федеральный закон №123–ФЗ. Технический регламент о требованиях пожарной безопасности. – введ. 2008–07–22. – ред. 2023–12–25. – дейст. 2024–01–05. – Москва : Государственная Дума, Совет Федерации ; М. : Стандартиформ, 2008. – 123 с.

## ПРИЛОЖЕНИЕ А

### «Анкета для оценки качества дополнительной гостиничной услуги «Спа-салон»

*Уважаемый гость!*

*Наше предприятие может Вам предложить дополнительную гостиничную услугу  
«Массажный спа-салон».*

*Нам очень важно узнать Ваше мнение о ней.*

*Пожалуйста, уделите несколько минут для заполнения этой анкеты.*

*Ваши ответы помогут нам улучшить качество обслуживания.*

#### 1. Посещали ли Вы наш спа-салон ранее?

- Да
- Нет

#### 2. Как Вы узнали о нашем спа-салоне?

- Рекомендации друзей
- Реклама
- От администратора гостиницы
- Социальные сети
- 2Гис
- Яндекс Карты
- Другое: \_\_\_\_\_

#### 3. Как часто Вы посещаете спа-салон?

- Впервые
- Редко (раз в несколько месяцев)
- Регулярно (раз в месяц)
- Часто (раз в неделю)

#### 4. Какие услуги Вы использовали?

- Массаж (уточнить какой) \_\_\_\_\_
- Скраб
- Обертывание
- Массаж лица
- Аквазона
- Кипарисовая ванна

#### 5. Насколько Вы удовлетворены результатом процедуры?

- Полностью удовлетворен(а)
- В целом удовлетворен(а)
- Нейтрально
- В основном не удовлетворен(а)
- Совсем не удовлетворен(а)

#### 6. Как Вы оцените чистоту и порядок в нашем спа-салоне?

- Отлично
- Хорошо
- Плохо, укажите почему \_\_\_\_\_

#### 7. Как Вы оцените профессионализм и доброжелательность нашего персонала?

- Отлично
- Хорошо
- Плохо, укажите почему \_\_\_\_\_

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ А

8. Оцените музыкальное сопровождение.

- Очень громко
- Комфортно
- Очень тихо

9. Оцените, насколько комфортным был массажный стол.

- Отлично
- Хорошо
- Плохо, укажите почему \_\_\_\_\_

10. Оцените ароматическое сопровождение в спа-салоне.

- Отлично
- Хорошо
- Плохо, укажите почему \_\_\_\_\_

11. Оцените температуру в массажном кабинете.

- Очень жарко
- Комфортно
- Очень холодно

12. Как Вы оцените качество массажа?

- Отлично
- Хорошо
- Плохо, укажите почему \_\_\_\_\_

13. Что Вам понравилось больше всего в нашем спа-салоне?

Ответ: \_\_\_\_\_

14. Что, по Вашему мнению, можно улучшить в нашем спа-салоне?

Ответ: \_\_\_\_\_

15. Будете ли Вы рекомендовать наш спа-салон своим знакомым?

- Очень вероятно
- Вполне вероятно
- Неизвестно
- Вряд ли
- Совсем не вероятно

16. Есть ли у Вас другие комментарии или пожелания?

Ответ: \_\_\_\_\_

17. Укажите Ваш пол

- Женский
- Мужской

18. Укажите Ваш возраст

- 14-18
- 19-29
- 30-39
- 40-49
- 50-59
- 60-69
- 70-79

19. Откуда Вы к нам пришли?

- Проживаю в гостинице
- Проживаю в городе
- Проездом в городе

*Спасибо за Ваше время и мнение!  
Мы надеемся увидеть Вас в нашем спа-салоне!*

## ПРИЛОЖЕНИЕ Б

Таблица Б.1 – «Перечень СПА-услуг и их характеристики»

Виды СПА-услуг	Компонент воздействия	Воздействие	Место проведения или зона	Эффект	Персонал-исполнитель
<b>Уходы с применением воды</b>					
Ванна	Пресная, морская, обогащенная или минеральная вода	Температурное.	Ванная комната	Расслабляющий	СПА-технолог
		Механическое			СПА-косметик
Душ в СПА	Струи воды	Температурное.	Душевая комната	Тонизирующий.	СПА-косметик.
		Механическое		Стабилизирующий	СПА-технолог
Гидромассаж	Пузырьки воздуха или струя воды в водной среде	Температурное.	Специально оснащенная ванна.	Расслабляющий	СПА-косметик.
		Механическое.		Тонизирующий.	СПА-технолог
		Физическое	СПА-бассейн.	Косметический.	
			Специально оснащенная зона плавательного бассейна	Стабилизирующий. Психоэмоциональный	
Ножные ванны	Вода	Температурное.	Специально оборудованные емкости	Расслабляющий.	СПА-технолог
		Механическое		Тонизирующий	
Флотация	Соленая вода повышенной плотности.	Химическое.	Специальный бассейн малой емкости.	Релаксирующий уход	СПА-технолог
	Сухая флотация	Физическое	Закрытая установка флотариума.		
			Установка сухой флотации		
<b>Бальнеоуходы</b>					
Уходы с применением грязей	Грязи (морские, иловые, торфяные или вулканические) и грязеподобные вещества	Химическое.	Природная среда	Общеоздоровительный.	СПА-технолог.
		Температурное		Косметический	СПА-косметик
Галассоуходы	Морская вода.	Химическое.	Природная среда	Оздоровительный	СПА-косметик.
	Продукты моря.	Температурное			
	Морские грязи.				
	Глины.				
	Водоросли.				
Специально приготовленные косметические средства				СПА-технолог	

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Уходы с применением водорослей	Морские водоросли в натуральном виде или в виде косметического средства	Химическое. Температурное	Кушетка. Ванна	Общеоздоровительный. Косметический	СПА-косметик. СПА-технолог
Водорослевые маски для тела	Растворенные в воде микронизированные водоросли	Физико-химическое	Кушетка. Ванна	Общеоздоровительный. Косметический	СПА-косметик. СПА-технолог
Песочная ванна	Горячий песок	Химическое. Температурное	Пляж. Специальная ванна	Общеоздоровительный	СПА-технолог
<b>Уходы с различным температурным режимом</b>					
Искусственная климатизация	Преформированные природные факторы	Температурное. Физическое	Специальная камера. Ледяной грот (ледяной фонтан). Снежная комната. Соляная комната	Профилактический. Косметический	СПА-технолог
Банные уходы	Сухой или влажный пар.  Высокая температура воздуха и нагретых поверхностей.  Натуральные продукты	Температурное	Баня. Сауна. Тепловая кабина. Фитобочка	Гигиенический. Общеоздоровительный	СПА-технолог
<b>Уходы с применением косметических средств за лицом и телом</b>					
СПА-уход за лицом	Природные и преформированные факторы воздействия, в т.ч. косметическое оборудование	Механическое. Химическое	Кушетка. Косметическое оборудование	Очищение. Увлажнение. Питание, омоложение кожи лица	СПА-косметик
Скрабирование	Косметические средства-скрабы природного происхождения (морская соль, песок, измельченные семена растений и др.)	Физико-химическое. Механическое	Кушетка	Очищение кожи	СПА-технолог. СПА-косметик

## Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Гоммаж	Специальные косметические средства, оказывающие более щадящее воздействие на кожу, чем скрабы	Физико-химическое.  Механическое	Кушетка	Отшелушивающий.  Увлажняющий.  Питающий	СПА-косметик.  СПА-технолог.  СПА-мастер ногтевого сервиса
Нанесение косметических средств (масок)	Специальные косметические средства (маски)	Физико-химическое.  Механическое	Кушетка	Косметический.  Тонизирующий	СПА-косметик.  СПА-технолог  СПА-мастер ногтевого сервиса
Укутывание	Препараты.  Ткани	Локальный температурный режим.  Комплексное физико-химическое воздействие на кожные покровы и организм в целом	Кушетка	Косметический.  Стабилизирующий	СПА-технолог.  СПА-косметик.  СПА-массажист
<b>Массажные СПА-уходы</b>					
СПА-массажный уход	Совокупность массажных приемов.  Парфюмерно-косметические средства	Комплексное воздействие	Кушетка	Укрепления здоровья.  Коррекция психоэмоционального фона клиента.  Гармонизация тела, сознания и души человека.  Моделирование фигуры	СПА-косметик.  СПА-технолог.  СПА-массажист  СПА-мастер ногтевого сервиса
Массажные уходы с этнической составляющей	Совокупность массажных приемов.  Нанесение парфюмерно-косметических средств	Комплексное воздействие	Кушетка.  Массажный мат	Коррекция психоэмоционального фона.  Восстановление после физических нагрузок.  Моделирование фигуры	СПА-косметик.  СПА-технолог.  СПА-массажист
Косметический (эстетический) массажный уход	Косметический уход, уход с применением природных и переформированных факторов воздействия, в т.ч. с использованием косметического оборудования	Механическое.  Физико-химическое	Кушетка.  Косметическое оборудование	Гигиенический.  Косметический.  Моделирование фигуры	СПА-косметик.  СПА-технолог.  СПА-массажист

### Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Б

Арома-массажный уход	Совокупность массажных приемов.  Нанесение парфюмерно-косметических средств	Механическое.  Физико-химическое	Кушетка или кресло	Релаксация.  Моделирование фигуры	СПА-косметик. СПА-технолог. СПА-массажист СПА-мастер ногтевого сервиса
Массажный уход с применением природных материалов	Массажные движения с использованием природных аксессуаров	Механическое.  Контрастная температура	Кушетка или кресло	Тонизирующий.  Релаксирующий.  Моделирование фигуры	СПА-косметик. СПА-технолог. СПА-массажист. СПА-мастер ногтевого сервиса
<b>СПА-уходы за ногтями и кожей кистей рук и стоп ног</b>					
СПА-маникюр	Специальные средства профессиональной косметики.  Массажный уход	Механическое.  Химическое	Рабочее место для СПА-маникюра	Уход за кистями и ногтями рук	СПА-мастер ногтевого сервиса
СПА-педикюр	Специальные средства профессиональной косметики.  Ножные ванны.  Массажный уход	Механическое.  Химическое	Рабочее место для СПА-педикюра	Уход за стопами и ногтями ног	СПА-мастер ногтевого сервиса
СПА-уходы за волосами	Специальные средства профессиональной косметики.  Массажный уход	Механическое.  Химическое	Кресло или кушетка	Уход за кожей головы и волосами	СПА-косметик. СПА-технолог
Удаление нежелательных волос	Горячий, теплый или холодный воск, сахар, шелковая нить, пинцет, мед	Механическое.  Физико-химическое	Рабочее место косметика	Эстетическая коррекция волосяного покрова частей тела и лица	СПА-косметик. СПА-мастер ногтевого сервиса. СПА-технолог

ПРИЛОЖЕНИЕ В  
«Фото помещений спа-салона»



Рисунок В.1 – Душ «Ракушка» и хаммам



Рисунок В.2 – Джакузи

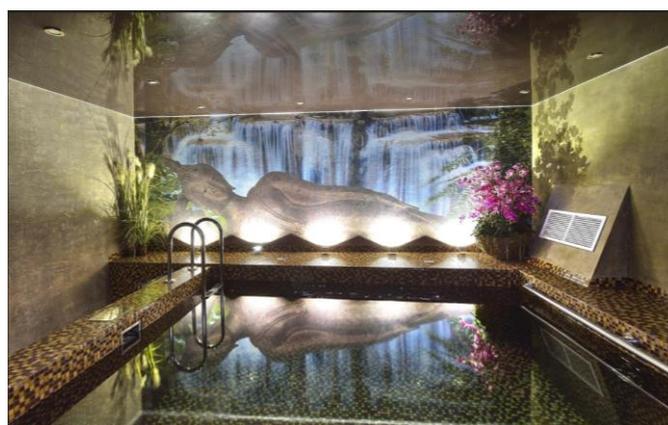


Рисунок В.3 – Бассейн

## ПРИЛОЖЕНИЕ Г

Таблица Г.1 – «Виды спа-программ дополнительной гостиничной услуги «Спа-салон»

Название услуги	Описание услуги	Стоимость услуги
<b>СПА программы</b>		
Энергетический коктейль	Посещение Аквазоны 30 мин. Массажи – 90 мин.: Традиционный тайский массаж Массаж ног	5 000 рублей
Блаженство Сиама	Посещение Аквазоны – 30 мин. Массажи – 90 мин.: Ароматический массаж Массаж головы	5 000 рублей
Бархатный Сиам скраб/обертывание	Посещение Аквазоны – 30 мин. Обертывание или скраб по выбору 30 мин. Массаж 90 мин на выбор: Ароматический массаж «Гармония жизни», Балийский массаж, Шведский массаж, Массаж глубоких тканей	7 200 рублей
Наслаждение Таиланда	Посещение Аквазоны – 30 минут. Массажи – 90 минут. Ароматический массаж.	5 000 рублей
Волшебный Таиланд	Посещение Аквазоны – 30 мин. Массажи – 90 мин.: Ароматический массаж тела Массаж лица	5 000 рублей
Тайская мечта	Посещение Аквазоны – 30 мин. Массажи – 90 мин.: Традиционный тайский массаж Массаж травяными мешочками	6 400 рублей
Эликсир молодости	Посещение Аквазоны – 30 мин. Массажи – 90 мин.: Ароматический массаж Массаж травяными мешочками	6 400 рублей
Супермен/Супервумен	Посещение аквазоны 30 мин с мягким прогревом в хамаме и аэромассажем в бассейне или гидро-турбомассаж в джакузи. Скраб по телу 30 минут. Массаж по выбору 60 мин – тайский традиционный массаж / ароматический массаж / шведский массаж.	7 500 рублей
Королевская нега	Хамам 30 минут; Скраб по телу 30 минут; Ароматический массаж 90 минут	7 800 рублей
Тайское попури	Аквазона (30 минут). Скраб по телу 30 минут; Ароматический массаж 90 минут. Уход за лицом (скраб/массаж) 30 минут	9 300 рублей
Фруктовый коктейль (90 мин)	Программа для очищения, питания и увлажнения кожи. Скраб, обертывание и массаж лица	6 000 рублей

**Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Г**

СПА-программа «После перелёта»	Посещение Аквазоны -30мин (прогрев в хамаме, аэромассаж в бассейне или гидротурбомассаж в джакузи). Массаж 60 мин. На выбор: – «Балийский массаж» – «Массаж травяными мешочками» – «Массаж спины, головы и шейно-воротниковой зоны»	5 500 рублей
СПА-программа «Уход за телом и лицом с ламинарией»	Водорослевое обертывание — spa-процедура с двойным эффектом. Для обертывания используют ламинарию.	8 000 рублей
Green Fresh мерцающее золото–100 мин	СПА программа «Green Fresh мерцающее золото» - 100 минут. Посещение АКВАЗОНЫ 30 мин -мягкий прогрев в хамаме, аэромассаж бассейне или гидро-турбомассаж в джакузи. Массажное скрабирование- 30 мин, обертывание – 40 мин.	6 500 рублей
Green Fresh мерцающее золото–120 мин	Аквазона 30 мин с мягким прогревом в хамаме и аэромассаж в бассейне/ гидротурбомассаж в джакузи для подготовки тела к процедуре, и три этапа ухода за телом. 1. Пилинг тела 30мин 2. Обертывание для тела «Green Fresh мерцающее золото» в течении 30 мин. 3.Балийский массаж 30 мин с теплым маслом	8 500 рублей
<b>СПА программы для лица</b>		
Массаж с травяными мешочками	Очищение/скраб/травяные мешочки/массаж/маска/увлажнение.	3 800 рублей
Морское прикосновение	Очищение / скраб / массаж/ маска на основе свежей ламинарии / увлажнение. Данная услуга предоставляется без посещения аквазоны.	4 500 рублей
Волшебный Лотос	Массаж лица+легкий массаж рук, шейно-воротниковой зоны.	4 200 рублей
<b>Релакс программы</b>		
Традиционный тайский массаж «Тайское чудо»	аквазона 30 минут + Традиционный тайский массаж «Тайское чудо» 60, 90, 120 минут. Это массаж всего тела с элементами пассивной йоги.	4 000 рублей 5 000 рублей 5 800 рублей
Традиционный тайский массаж с маслом	аквазона 30 минут + Традиционный тайский массаж с маслом 60, 90, 120 минут.	4 500 рублей 5 200 рублей 6 000 рублей
<b>Расслабляющие массажи</b>		
Балийский массаж	Аквазона 30 минут + Балийский массаж 60, 90, 120 минут.	4 800 рублей 5 200 рублей 6 000 рублей
Ароматический массаж «Гармония жизни»	Аквазона 30 минут + Ароматический массаж «Гармония жизни» 60 минут.	4 500 рублей 5 500 рублей 6 500 рублей

**Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Г**

<b>Активные массажи</b>		
Шведский массаж	Аквазона 30 минут + Шведский массаж 60, 90 минут.	4 500 рублей 5 000 рублей
Массаж «Спорт»	Аквазона 30 минут + Массаж глубоких тканей 60 минут.	4 500 рублей 5 000 рублей
<b>Точечный массаж</b>		
Релакс программа с расслабляющим массажем спины в сочетании с травяными мешочками	Аквазона 30 минут + Расслабляющий массаж спины в сочетании с травяными мешочками 60 минут	4 000 рублей
Релакс программа 3 массажа за 1 сеанс	Аквазона 30 минут + Массаж спины, головы и шейно-воротниковой зоны 60 минут.	4 000 рублей
<b>Массаж по зонам</b>		
Классический массаж ног 60 минут	Массаж ног великолепно сочетается с массажем плечевой зоны. Классический массаж ног основан на рефлексотерапии.	4 000 рублей
Массаж ног по-тайски 90 минут	Массаж ног по-тайски включает в себя не только массаж ног по 36 точкам стоп, но и массаж шейно-воротниковой зоны и полноценный массаж головы.	4 500 рублей
<b>Программа для тела</b>		
Экзотические скрабы	Процедура включает себя 30 мин посещение аквазоны и 30 мин скрабирования.	3 000 рублей
Обертывание	Процедура включает себя 30 мин посещение аквазона + 30 мин обёртывание	3 000 рублей
<b>Релакс программа с кипарисовой ванной</b>		
Релакс программа «Кипарисовая ванна + Расслабляющий массаж спины с травяными мешочками 100 минут»	Перед массажем, для очищения организма от шлаков и расслабления, необходимо принять кипарисовую ванну с хиноки 40 минут. Затем глубокий точечный массаж спины, направленный на проблемные зоны такие как, поясница и плечевой пояс.	4 800 рублей
Релакс программа «Кипарисовая ванна+ Шведский массаж» – 100 мин	Кипарисовая ванна – 40 минут. Активный спортивный массаж всего тела – 60 минут.	4 500 рублей
Релакс программа «Кипарисовая ванна+ Массаж глубоких тканей» – 100 мин	Релакс программа включает в себя: Принятие кипарисовой ванны – 40 минут и сильный, глубокий массаж тканей – 60 минут.	4 500 рублей

ПРИЛОЖЕНИЕ Д  
«Результаты анкетирования»

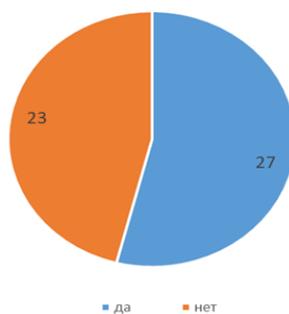


Рисунок Д.1 – Первый вопрос анкетирования «Посещали ли вы наш спа-салон ранее?»



Рисунок Д.2 – Второй вопрос анкетирования «Как вы узнали о нашем спа-салоне?»

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Д

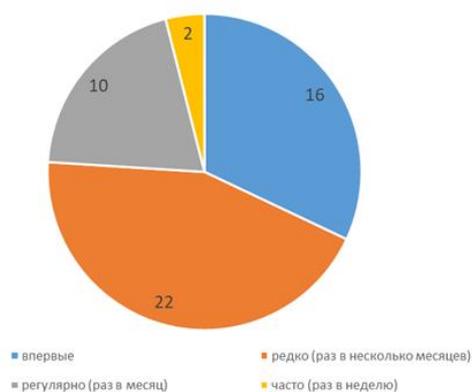


Рисунок Д.3 – Третий вопрос «Как часто вы посещаете спа-салон?»

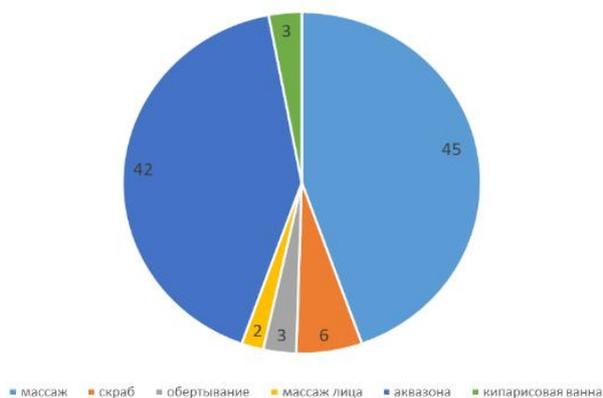


Рисунок Д.4 – Четвертый вопрос «Какие услуги вы использовали?»

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Д

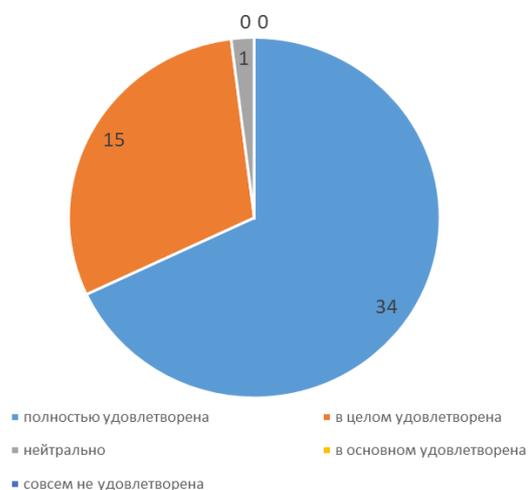


Рисунок Д.5 – Пятый вопрос «Насколько вы удовлетворены результатом процедуры?»

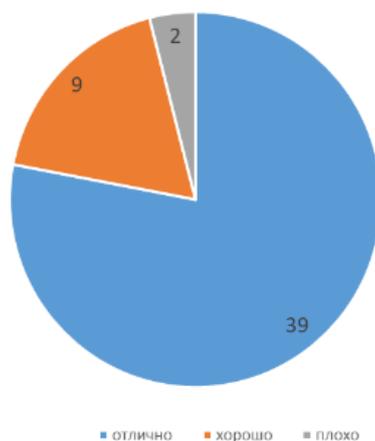


Рисунок Д.6 – Шестой вопрос «Как вы оцените чистоту и порядок в нашем спа-салоне?»

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Д

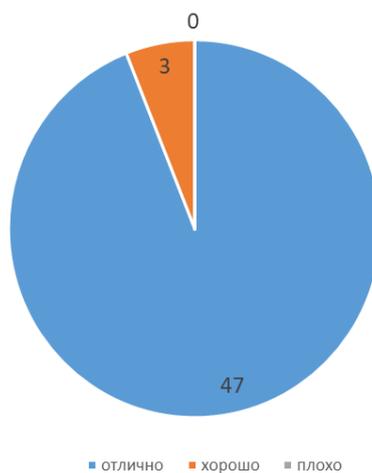


Рисунок Д.7 – Седьмой вопрос «Как Вы оцените профессионализм и доброжелательность нашего персонала?»

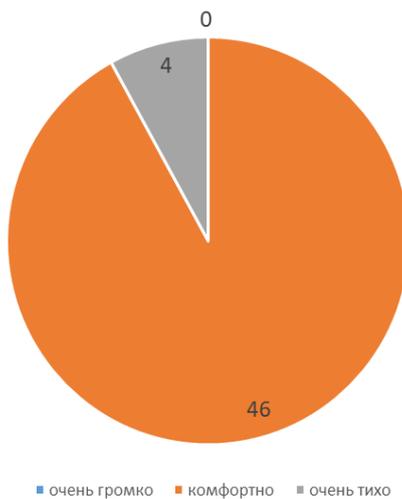


Рисунок Д.8 – Восьмой вопрос «Оцените музыкальное сопровождение»

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Д

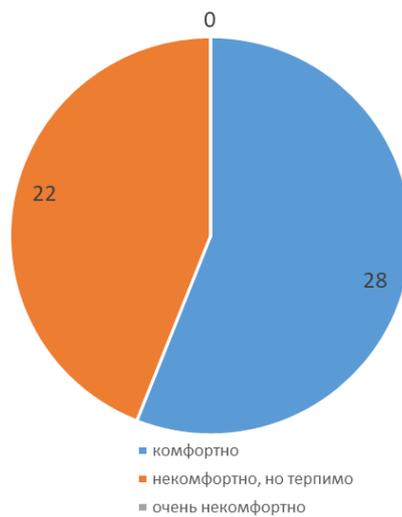


Рисунок Д.9 – Девятый вопрос «Оцените, насколько комфортным был массажный стол»

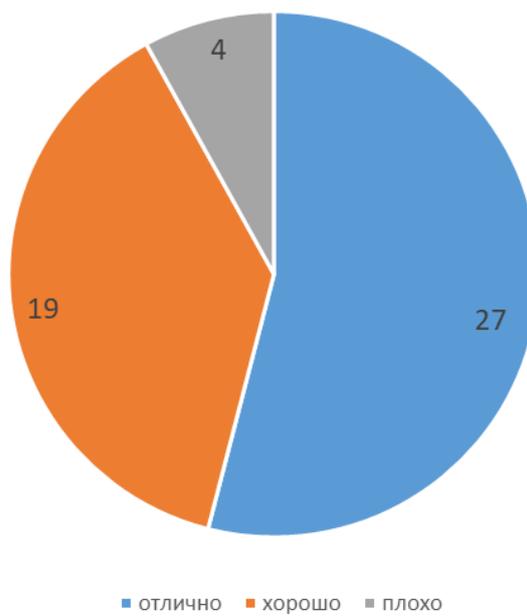


Рисунок Д.10 – Десятый вопрос «Оцените ароматическое сопровождение»

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Д

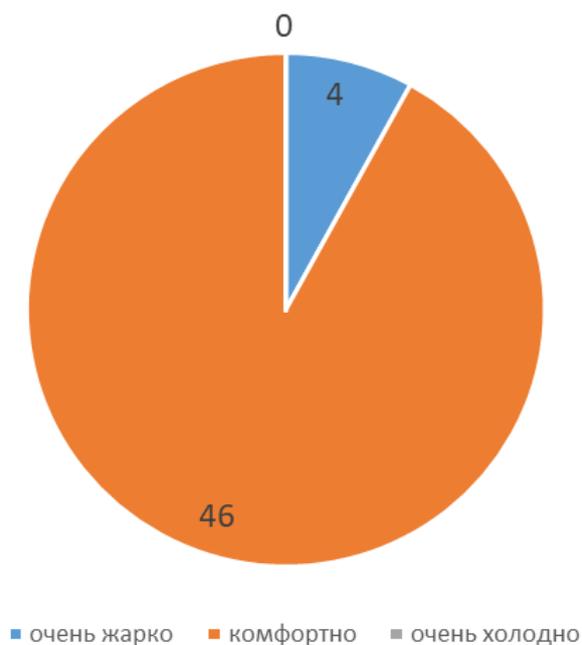


Рисунок Д.11 – Одиннадцатый вопрос «Оцените температуру в массажном кабинете»

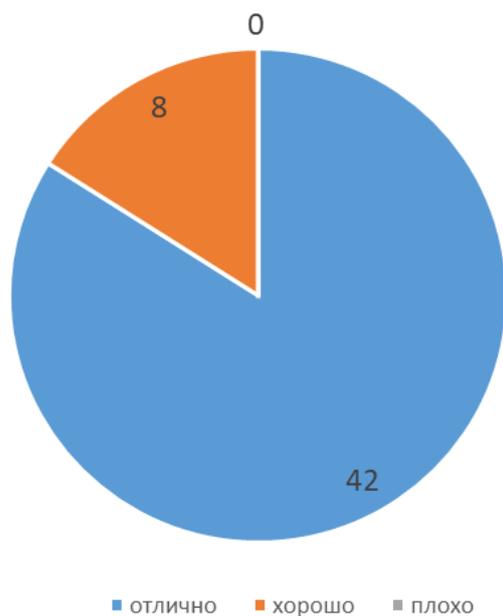


Рисунок Д.12 – Двенадцатый вопрос «Как вы оцените качество массажа»

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Д



Рисунок Д.13 – Тринадцатый вопрос «Что вам понравилось больше всего в нашем спа-салоне?»



Рисунок Д.14 – Четырнадцатый вопрос «Что по вашему мнению можно улучшить в нашем спа-салоне?»

Продолжение ПРИЛОЖЕНИЯ Д

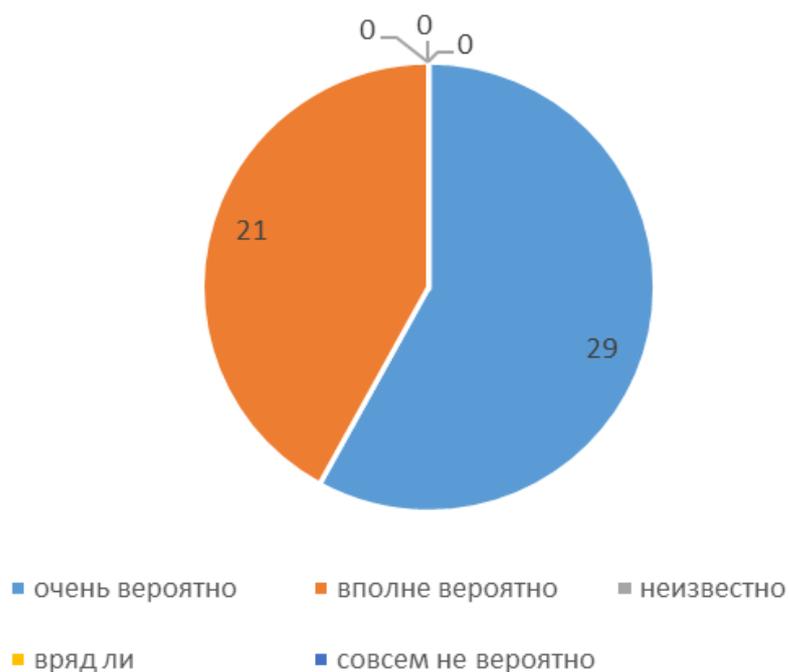


Рисунок Д.15 – Пятнадцатый вопрос «Будете ли вы рекомендовать наш спа-салон своим знакомым?»

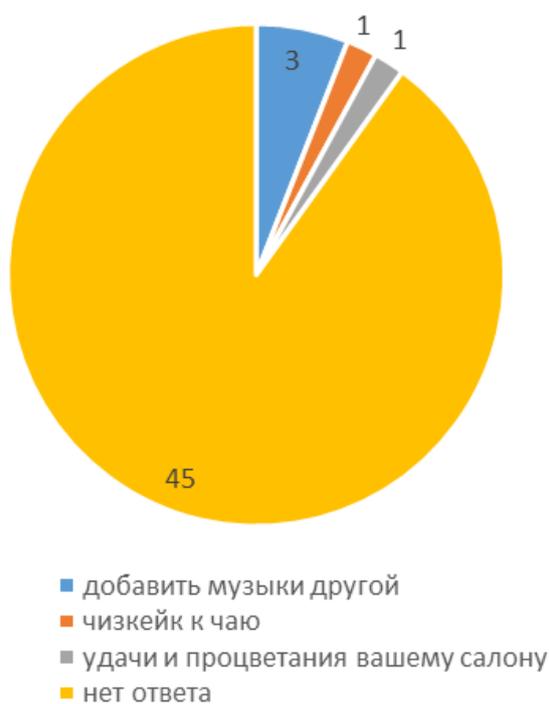


Рисунок Д.16 – Шестнадцатый вопрос «Есть ли у вас другие комментарии или пожелания?»

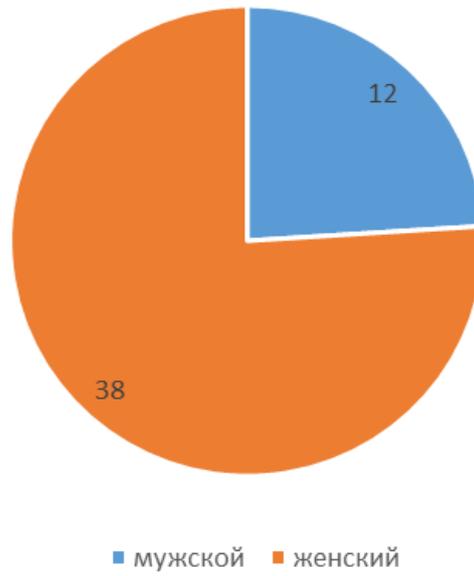


Рисунок Д.17 – Семнадцатый вопрос «Укажите ваш пол»

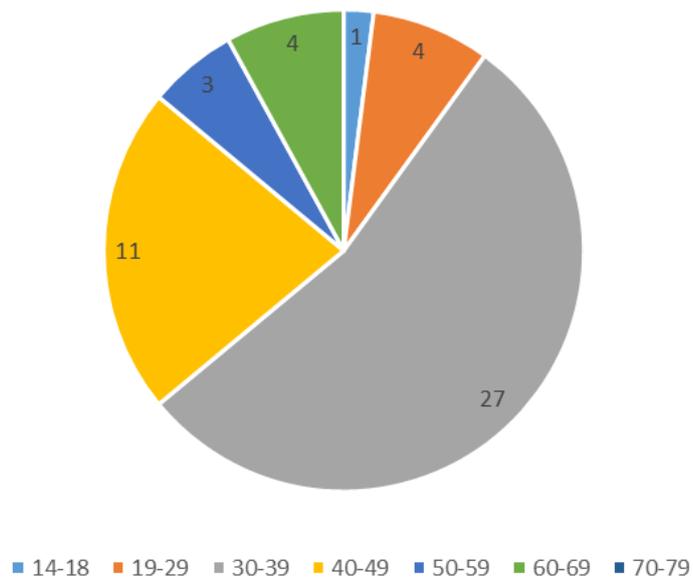


Рисунок Д.18 – Восемнадцатый вопрос «Укажите ваш возраст»

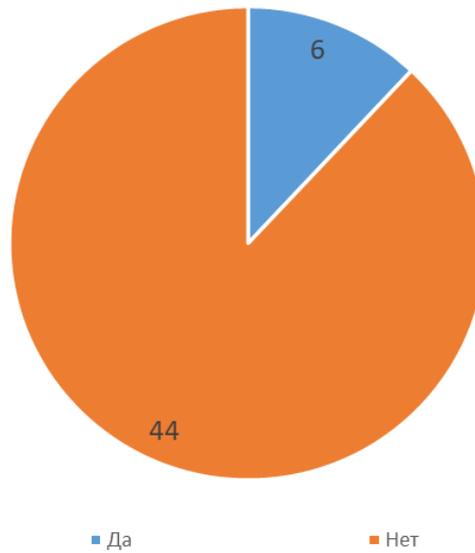


Рисунок Д.19 – Девятнадцатый вопрос «Проживаете ли вы в гостинице «Глория»?»

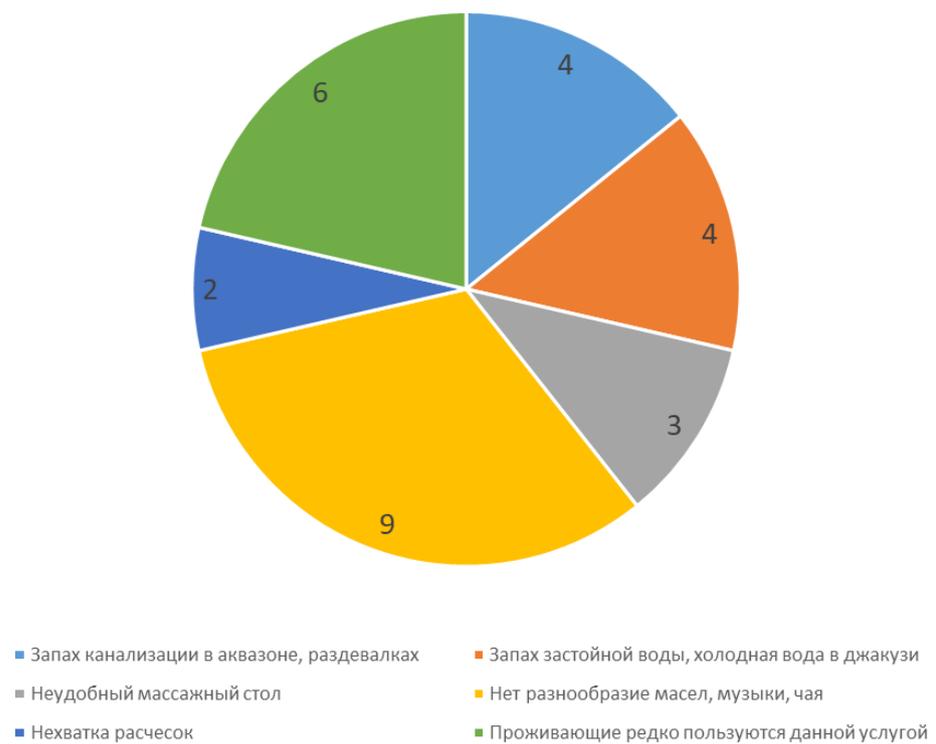


Рисунок Д.20 – Выявленные проблемы в спа-салоне