

УДК 913 (292.471):379.85+615.83

ВНЕДРЕНИЕ SPA-УСЛУГ В ИНДУСТРИЮ ТУРИЗМА КРЫМА

Страчкова Н. В., Ракова О. С., Самойлов Д. А.

Таврическая академия ФГАОУ ВО «Крымский федеральный университет имени В.И. Вернадского», Симферополь, Российская Федерация

E-mail: natastrachkova@rambler.ru, oksrakova2294@gmail.com

Проанализирован сегмент SPA-услуг, предоставляемых отелями Крыма. Охарактеризовано предложение SPA-центров при отелях, выделены характерные особенности SPA-инфраструктуры. Выявлены виды услуг, включенные в стоимость пребывания в отеле, и услуги, предоставляемые за дополнительную плату. Определена территориальная и ценовая дифференциация SPA-услуг в отелях. Обозначены факторы и тенденции развития рынка SPA-услуг в Крыму

Ключевые слова: рынок SPA-услуг, предложение SPA-услуг в отеле, территориальная и функциональная структура SPA-услуг при отелях Крыма, факторы и тенденции развития рынка SPA-услуг Крыма

ВВЕДЕНИЕ

Рынок SPA-услуг в мире находится на стадии динамичного развития. В большинстве цивилизованных стран SPA-отдых стал составной частью жизни человека. В борьбе за массового потребителя ведущие отели и курорты мира стали на путь переориентации на геронтологические ценности современной цивилизации. Сохраняя лечебную функцию, ведущие курорты мира разнообразят программу пребывания клиентов, предлагают широкий выбор комплексов оздоровительных и восстановительных услуг. Для рынка SPA-услуг Крыма, находящегося в стадии становления, вопрос о создании данного продукта при отелях чрезвычайно актуален с позиций увеличения спроса, диверсификации туристского предложения и роста доходов туристской деятельности.

ИЗЛОЖЕНИЕ ОСНОВНОГО МАТЕРИАЛА

Сегмент крымских SPA-отелей в настоящее время находится в стадии формирования, впрочем, как и рынок SPA-услуг региона в целом. При этом преимущество крымского предложения является использование лучших традиций курортологии и лечения с применением природных рекреационных ресурсов полуострова.

Характерной черной территориальной структуры SPA-центров является их концентрация в районе Большой Ялты. Среди центров выделяются SPA-резиденция "Крымский Бриз" (п. Парковое), Respect Hall Resort & SPA Hotel (пгт. Кореиз), Palmira Palace Resort (пгт. Курпаты), Консоль Спорт – Никита (пгт. Никита), Ялта-Интурист (г. Ялта), Ливадийский СПА & Отель (пгт. Ливадия). Отдельные SPA-центры также представлены в г.Алуште – Wellness SPA Hotel "More" и Riviera Sunrise Resort & SPA (бывший Radisson Blu Resort & SPA); в Судаче – Soldaya Grand Hotel; в Севастополе – Акварин.

Подобная неравномерность обусловлена преимуществами отдыха у моря, а с учетом значительных цен на SPA-услуги, и требованием к достаточной комфортности

ВНЕДРЕНИЕ SPA-УСЛУГ В ИНДУСТРИЮ ТУРИЗМА КРЫМА

проживания и уровню обслуживания, что обеспечивает туристская инфраструктура Южного берега Крыма. Хотя достойные SPA-центры представлены и в других районах полуострова, но южный берег Крыма – это уникальные климатические условия, значимость которых была отмечена русскими врачами еще в XIX столетии, вследствие чего и особы царской фамилии, и другие знатные лица предпочитали отдыхать именно на южном побережье полуострова. Здесь, как нигде, сочетается горный и морской воздух, что благоприятствует стимуляции защитных сил организма, улучшает функциональные способности нервной, дыхательной и сердечно-сосудистой системы [1].

Проведенный анализ предложения SPA-центров Крыма позволил выделить характерные особенности инфраструктуры, а также основные и дополнительные услуги, включенные в стоимость турпродукта и предоставляемые за дополнительную плату (Табл. 1)

Структура предложения SPA-услуг в отельных комплексах Крыма отличается некоторой узостью (практически все отельные комплексы предоставляют услуги бассейнов, души, хамам, финская сауна, русская баня, традиционные услуги салонов красоты), ориентацией на самые простые методики предоставления SPA-услуг (за исключением Respect Hall Resort & SPA Hotel, г. Ялта, пгт. Кореиз, где более всего используют разнообразие мирового опыта SPA-процедур, в основном в услугах банного комплекса и массажа).

Также характерным является включение минимального набора SPA-услуг в стоимость тура, а наибольшее разнообразие предоставляется за дополнительную плату. Наиболее ограниченный набор SPA-услуг (только бассейны) представлен в Soldaya Grand Hotel, г. Судак.

Таблица 1

Особенности предложения SPA-отелей Крыма, сезон 2015 года [2–11].

Название	SPA-инфраструктура	SPA-услуги	
		Включенные в стоимость	Предоставляемые за дополнительную плату
1	2	3	4
SPA-резиденция "Крымский бриз", г. Ялта, пос. Парковое	Центр красоты и здоровья "La Fontana" (комплекс бассейнов и банных услуг) Бар "La Fontana" (свежевыжатые соки и коктейли, чай из крымских трав)	Открытый бассейн Крытый бассейн Тренажерный зал Турецкая баня (хамам) Финская сауна	Салон красоты Массажи Души Ванны (гидромассажная, жемчужная, моделирующая, "Афродита", атоматическая) Аппаратная косметология (лимфодренаж, парафинотерапия)

Продрлжение таблицы 1

1	2	3	4
Respect Hall Resort & SPA Hotel, г. Ялта, пгт. Корез	Wellness-центр (открытый и крытый бассейны, девять видов банных культур, соляная пещера)	Открытый бассейн Крытый бассейн Тренажерный зал Турецкая баня (хамам) Римская парная Финская сауна Русская баня	Салон красоты Массажи (все классические методики, в том числе детский и спортивный), эксклюзивный массаж (шоколадный, хиромассаж, стоунмассаж) Инфракрасная сауна Аппаратная косметология (лимфодренаж, антицеллюлитная программа) Солярий Соляная пещера Китайская мануальная терапия Индийская аюрведа
Palmira Palace Resort, г. Ялта, пгт. Курпаты	SPA-салон (крытый и открытый бассейны, хамам, тренажерный зал, сауна и пр) Центр бальнео и грязелечения Центр прикладной эстетики	Открытый бассейн Крытый бассейн Тренажерный зал Турецкая баня (хамам) Финская сауна Русская баня с купелью Японская баня	Салон красоты Массажи (классический, испанский, моделирующий, саамский, шведский, стоунтерапия) Консультации специалистов Души Ванны Аппаратная косметология (лица и шеи) Солярий Инфракрасная кабина
Консоль Спорт – Никита, г. Ялта, пгт. Никита	SPA-центр с бассейном и оздоровительным и процедурами Диплом первой степени в номинации «Лучшая здравница в категории “SPA and Wellness” 2012».	Открытый бассейн Крытый бассейн	Массажи Лакониум (баня для очистки и детоксикации тела) Биосауна Травяная баня Русская баня Римская парная Расул (терапевтическая очищающая процедура в виде пара с травами) Снежная комната Ледяной фонтан

ВНЕДРЕНИЕ SPA-УСЛУГ В ИНДУСТРИЮ ТУРИЗМА КРЫМА

Продрлжение таблицы 1

1	2	3	4
Ялта-Интурист, г. Ялта	подогреваемый Олимпийский бассейн с морской водой температурой 30°C, прыжковый бассейн со смягчаемой по особой технологии водой и 10-метровой вышкой, SPA-центр, соляная пещера, центр грязеомоложения	Открытый бассейн Крытый бассейн	Массажи (классический, спортивный, антицеллюлитный, моделирующий, арома) Соляная пещера Грязеомолаживающие процедуры Сакской грязью Финская сауна
SPA-отель "Ливадийский", г. Ялта, пгт. Ливадия	Оздоровительный центр включая 50-ти метровый подогреваемый бассейн с морской водой на 3 дорожки с отделениями для гидромассажа и фонтаном, 6 бань, 2 купели, кабинет талассотерапии, солярий	Открытый бассейн Крытый бассейн Турецкая баня (хамам) Римская парная Финская сауна Русская баня	Тренажерный зал Салон красоты Массажи (ручной, тайский, косметологический) Души Солярий
Riviera Sunrise Resort & SPA, г. Алушта	SPA-центр, бассейны, аквазона, банный комплекс, джакузи, косметологический кабинет, массажный кабинет, тренажерный зал	Открытый бассейн Крытый бассейн Турецкая баня (хамам) Римская парная Финская сауна Русская баня Финтес-зал	Салон красоты Массажи (с использованием эксклюзивной французской косметики Anne Semonin) Души Аппаратная косметология Солярий Комната релакса Процедурные кабинеты Полезные напитки

Продрлжение таблицы 1

1	2	3	4
Wellness SPA Hotel "Море", г. Алушта	Medical SPA-центр, закрытый бассейн, тренажерный зал, SPA-центр "Aquaarius"	Открытый бассейн Крытый бассейн Турецкая баня (хамам) Баннный комплекс	Несколько видов диагностики Услуги врача-косметолога Стоматологические программы Физиотерапия Профессиональный ингаляторий Фито-бар Аппаратная и классическая косметология Гидрокомплекс Массаж (все виды, в том числе детский)
Курортный комплекс "Аквамарин", г. Севастополь	Медицинский SPA-центр (центр восстановительной медицины, центр косметологии, центр талассотерапии, центр красоты, зона спорта, аквазона)	Открытый бассейн Крытый бассейн Тренажерный зал Турецкая баня (хамам) Римская парная Финская сауна Русская баня	Салон красоты Массажи Консультации врачей (трихолог, подолог, диетолог) Души Ванны Аппаратная косметология (ультразвук, пилинг, контурная пластика) Лечебные процедуры (бальнеология, грязелечение, физиотерапия, тракционное вытяжение, гидроколлотерапия, озонотерапия, спелеотерапия, ингаляции, УЗИ)
Soldaya Grand Hotel г. Судак	Relax-центр Soldaya Grand Hotel (открытый и зимний бассейны, кабинет массажных технологий)	Открытый бассейн Крытый бассейн	Массажи Души Русская баня

ВНЕДРЕНИЕ SPA-УСЛУГ В ИНДУСТРИЮ ТУРИЗМА КРЫМА

Среди предложения SPA-отелей можно проследить выделение кластера медицинского туризма – в данный момент это курортный комплекс "Аквамарин", г. Севастополь, Wellness SPA Hotel "Море", г. Алушта и Palmira Palace Resort, г. Ялта, пгт. Курпаты, которые предоставляют консультации врачей-специалистов, а также ряд профессиональных медицинских услуг.

На Рис. 1 представлена территориальная и ценовая дифференциация SPA-отелей Крыма. Высокий уровень цен представляют отели преимущественно отели 4–5 звезд, такие как: Respect Hall Resort & SPA, Palmira Palace Resort, SPA резиденция "Крымский Бриз", Аквамарин. В среднем, цена за отдельную SPA-услугу составляет до 3000 руб. Средний уровень цен на SPA-услугу – от 1500 до 2000 руб. – предлагают Ялта Интурист, Radisson Resort & SPA и Wellness SPA Hotel "Море". Отели, которые позиционируют себя на рынке SPA-услуг в Крыму с низким уровнем цен отличаются более узким предложением SPA-услуг, это характерно для Консоль Спорт-Никита, Ливадийского СПА & Отель, Soldaya Grand Hotel. Стоимость отдельной SPA-услуги в данных отелях составляет 800–1000 руб.



Рис. 1. Территориальная и ценовая дифференциация SPA-отелей Крыма (автор Ракова О. С.)

Анализ рынка SPA-услуг Крыма выявил ряд факторов, определяющих его развитие. Одним из главных факторов являются особенности спроса на SPA-услуги. Организация SPA-центра при отеле служит для гостиничного объекта источником дополнительного дохода. Особенно это актуально в период низкого сезона. Для Крыма это периоды октября-ноября и февраля-апреля. Именно в этот период SPA-

услуги пользуются наибольшей популярностью. Наличие SPA-комплекса дает отелю целый ряд важных конкурентных преимуществ, среди которых:

- ~ лояльность существующей клиентуры;
- ~ повышение процента повторных визитов;
- ~ привлечение новых клиентов;
- ~ переориентация на местного клиента;
- ~ повышение доходности отеля в целом за счет повышения звездности, возможности увеличения стоимости за счет включения в нее SPA-услуг, повышение загрузки номерного фонда и т.д.

Еще одним фактором, определяющим развития рынка SPA-услуг Крыма является ценовой фактор. Именно цена услуги во многих случаях является барьером для ее приобретения. Услуги в крымских SPA-отелях в целом можно отнести к дорогостоящим (например, антистрессовый расслабляющий массаж в SPA-резиденции "Крымский Бриз" стоит 3700 руб. за сеанс, в курортном комплексе Аквамарин в г. Севастополь традиционный тайский массаж стоит 4200 рублей за 90 минут). Все SPA-услуги продаются по высокой цене как услуги класса люкс независимо от качества их предоставления, класса лечебных и косметических препаратов и профессионализма персонала. Поэтому ценовой фактор объясняет значительную территориальную концентрацию SPA-отелей – преобладание в регионах традиционно дорогостоящего отдыха в Крыму.

Следующим фактором является функциональное ограниченное предложение SPA-услуг. Большинство отельных комплексов предоставляют традиционные SPA-услуги (например, услуги бассейнов, банный комплекс, классический массаж, бальнеолечение, грязелечение), при этом позиционируя их как инновационное предложение. Фактором, ограничивающим развитие рынка SPA-услуг Крыма, также является недостаток квалифицированного персонала.

Тенденции SPA-рынка Крыма должны опираться на основные тенденции российского и мирового рынков SPA, среди которых:

1. Привлечение большего количества потенциальных клиентов, по той причине, что SPA-процедуры – это относительно новый вид процедур по оздоровлению для тех, кто выбирает отдых в курортных или загородных отелях. А также возможность воспользоваться такой услугой во время деловой командировки бизнес-путешественникам, т. е. сегмент потребителей затронет и деловых путешественников, и транзитных туристов, и туристов, которые целенаправленно едут на курорт [12].

2. Инвестиционные проекты и вложения инвесторов для успешного SPA-бизнеса, с целью получения дохода. К сожалению, в массовом сознании SPA-бизнес пока оценивается негативно: как "бизнес для богатых людей". Такие игроки на рынке есть, но их меньшинство, и их проекты редко бывают успешными. Будет расти спрос на профессиональные кадры. Но и кадров будет становиться больше [13].

3. Изменение цен на SPA-услуги, которые должны учитывать разные сегменты потребительского рынка с разным уровнем платежеспособности. Сегодня средняя стоимость процедуры в США от 75 долларов, в Европе – от 70 евро. В РФ цены на

SPA-услуги начинаются от 100 долларов. В Крыму – от 120 долларов за услугу. Основные причины заключаются в высокой стоимости аренды помещений, значительном фонде заработной платы, дорогостоящем оборудовании, при этом практически все SPA-услуги продаются по высокой цене как услуги класса люкс.

4. Расширение применения качественных препаратов при SPA-процедурах. Владельцы SPA-центров не должны покупать "подделки", не заботясь о последствиях проведенных комплексов процедур.

5. Совершенствование материально-технической базы, поскольку оборудование устаревает быстро, и можно предположить, что дорогие модели уступят место не менее качественным, но более доступным по цене.

6. Продвижение услуг SPA-центров на интернет-ресурсах в связи с растущей популярностью онлайн – бронирования SPA-туров, увеличения количества запросов на SPA-услуги при выборе отелей.

7. Расширение целевой аудитории в связи с открытием SPA для мужчин и детей.

ВЫВОДЫ

По мере повышения приоритетов в обществе здорового образа жизни и ответственного отношения человека к своему здоровью спрос на разнообразные санаторно-курортные услуги стабильно возрастает. Поэтому исследование SPA-центров как неотъемлемой части рынка рекреационных услуг регионов России приобретает особую актуальность и социальную значимость. Сегмент SPA-отелей Крыма находится в стадии формирования при достаточно высокой заполняемости имеющихся на полуострове SPA-отелей учитывая период межсезонья. Все это говорит о том, что формат SPA-отелей в настоящее время популярен среди потребителей рекреационных услуг Крыма и является перспективным направлением развития гостиничного рынка.

Список литературы

1. Найдина Е. И., Баранова Л. И. Стратегические приоритеты развития санаторно-курортной отрасли Крыма // Культура народов Причерноморья. 2012. №229. С.59–61.
2. Официальный сайт курортного комплекса Аквамарин. [Электронный ресурс]. URL: <http://aquamarineresort.ru/>
3. Официальный сайт Консоль Спорт – Никита. [Электронный ресурс]. URL: <http://consol-nikita.ru/>
4. Официальный сайт спа-отеля Море. [Электронный ресурс]. URL: - Режим доступа: <http://more-spahotel.com/>
5. Официальный сайт Резиденция "Крымский Бриз" [Электронный ресурс]. URL: <http://crimeabreeze.com/>
6. Официальный сайт СПА отеля "Ливадийский". [Электронный ресурс]. URL: <http://spalivad.ru/>
7. Официальный сайт Отель Ялта-Интурист. [Электронный ресурс]. URL: <http://yaltaintourist.ru/>
8. Официальный сайт. Soldaya Grand Hotel. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.soldayahotel.com/>
9. Официальный сайт Palmira Palace Resort [Электронный ресурс]. URL: <http://www.palmira-palace.com/>
10. Официальный сайт Respect Hall Resort & SPA Hotel [Электронный ресурс]. - Режим доступа: <http://respecthm.com/>

11. Официальный сайт отеля Riviera Sunrise Resort & SPA. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.rivierasunrise.com/>
12. Решетников Д. Г., Траскевич А. Г. Современные тенденции развития мировой спа-индустрии // Материалы X Международной научной конференции "Беларусь в современном мире". Минск, 28 октября 2011 г. С.210–211.
13. Перспективы развития рынка SPA бизнеса. [Электронный ресурс]. URL: <http://www.medicus.ru/cosmetology/specialist/perspektivy-razvitiya-rynka-spa-biznesa-35280.shtml>

INTRODUCTION OF SPA-USLUG IN THE INDUSTRY OF TOURISM OF THE CRIMEA

Strachkova N. V., Rakova O. S., Samoylov D. A.

*V.I. Vernadsky Crimean Federal University, Simferopol, Crimea, Russian Federation
E-mail: natastrachkova@rambler.ru*

The SPA-segment of the services provided by hotels of the Crimea is analysed. The segment of the Crimean SPA hotels is in a formation stage, however, as well as the market of SPA services of the region now in general. At the same time advantage of the Crimean offer is use of the best traditions of balneology and treatment with application of natural recreational resources of the peninsula.

The SPA-offer of the centers at hotels is characterized, characteristics of SPA infrastructure are marked out. Characteristic black territorial structure of the SPA-centers their concentration near Big Yalta is. Similar unevenness is caused by advantages of rest by the sea, and taking into account the considerable prices of SPA-services, and the requirement to sufficient comfort of accommodation and level of service that is provided by tourist infrastructure of the Southern coast of the Crimea.

The types of service included in the cost of stay in hotel and the services provided for an additional fee are revealed. The sentence structure of SPA-services in hotel complexes of the Crimea differs in some narrowness (practically all hotel complexes provide services of pools, saunas, jacuzzis, the Finnish sauna, the Russian bath, traditional services of beauty shops), orientation to the simplest techniques of providing SPA-services (except for Respect Hall Resort & SPA Hotel, Yalta, us. Koreiz where most of all use a variety of international experience of SPA-procedures, generally in services of a bathing complex and massage).

Inclusion of the minimum set of SPA-services in round cost is also characteristic, and the greatest variety is provided for an additional fee. The most limited set of SPA-services (only pools) is presented to Soldaya Grand Hotel. Pike perch.

Among the SPA-offer – hotels it is possible to track allocation of a cluster of medical tourism - at present it is the resort Aquamarine complex, Sevastopol, Wellness SPA Hotel "Sea", Alushta and Palmira Palace Resort, Yalta, us. Kurpaty which provide consultations of specialists doctors, and also a number of professional medical services.

Factors and tendencies of development of the SPA-market of services in the Crimea are designated. The analysis of the market of SPA-services of the Crimea has revealed a number of the factors defining his development among which there are features of demand for SPA-services, a price factor, functional restriction of the offer of SPA-services of the

Crimea.

Tendencies of the SPA-market of the Crimea have to lean on the main tendencies of the Russian and world SPA-markets among which there is an attraction of bigger number of potential clients by means of a segment of business travelers and transit tourists; extension of investment projects and investments of investors for successful SPA-business with a growing demand for professional shots; the change in price for SPA-services which have to consider different segments of the consumer market with the different level of solvency; expansion of application of qualitative preparations at SPA-procedures; improvement of material and technical resources; advance of services of the SPA-centers on Internet resources in connection with the growing popularity online – bookings of SPA-rounds, increase in amount of requests for SPA-services at the choice of hotels; expansion of target audience in connection with opening of SPA for men and children.

Keywords: the market of SPA-services, the SPA-offer of services in hotel, territorial and functional structure of SPA-of services at hotels of the Crimea, factors and tendencies of development of the SPA-market of services of the Crimea

References

1. Najdina E. I., Baranova L. I. Strategicheskie priority razvitija sanatorno-kurortnoj otrasli Kryma (Strategic priorities of development of sanatorium branch of the Crimea) // Kul'tura narodov Prichernomor'ja. 2012. №229. S.59–61.
2. Oficial'nyj sajt kurortnogo kompleksa Akvamarin (The official website for the resort complex Aquamarine). [Jelektronnyj resurs]. URL: <http://aquamarineresort.ru/>
3. Oficial'nyj sajt Konsol' Sport – Nikita (The official website Console Sports – NIKITA). [Jelektronnyj resurs]. URL: <http://consol-nikita.ru/>
4. Oficial'nyj sajt spa-otelja More (The official website Spa «More»). [Jelektronnyj resurs]. URL: - Rezhim dostupa: <http://more-spahotel.com/>
5. Oficial'nyj sajt Rezidencija "Krymskij Briz" (The official website Residence "Crimean Breeze") [Jelektronnyj resurs]. URL: <http://crimeabreeze.com/>
6. Oficial'nyj sajt SPA otelja "Livadijskij" (The official website Spa Hotel "Livadia"). [Jelektronnyj resurs]. URL: <http://spalivad.ru/>
7. Oficial'nyj sajt Otel' Jalta-Inturist (he official website Hotel Yalta- Inturist). [Jelektronnyj resurs]. URL: <http://yaltaintourist.ru/>
8. Oficial'nyj sajt. Soldaya Grand Hotel (Official website. Soldaya Grand Hotel). [Jelektronnyj resurs]. URL: <http://www.soldayahotel.com/>
9. Oficial'nyj sajt Palmira Palace Resort (The official website for Palmira Palace Resort) [Jelektronnyj resurs]. URL: <http://www.palmira-palace.com/>
10. Oficial'nyj sajt Respect Hall Resort & SPA Hotel (The official website for Respect Hall Resort & SPA Hotel). [Jelektronnyj resurs]. - Rezhim dostupa Rezhim dostupa: <http://respecthm.com/>
11. Oficial'nyj sajt otelja Riviera Sunrise Resort & SPA (The official website of the hotel Riviera Sunrise Resort & SPA). [Jelektronnyj resurs]. URL: <http://www.rivierasunrise.com/>
12. Reshetnikov D. G., Traskevich A. G. Sovremennye tendencii razvitija mirovoj spa-industrii (Current trends in the global spa industry) // Materialy X Mezhdunarodnoj nauchnoj konferencii "Belarus' v sovremennom mire". Minsk, 28 ok-tjabrja 2011 g. S.210-211.
13. Perspektivy razvitija rynka SPA biznesa (Development trends of SPA business). [Jelektronnyj resurs]. URL: <http://www.medicus.ru/cosmetology/specialist/perspektivy-razvitiya-rynka-spa-biznesa-35280.phtml>

Поступила в редакцию 22.07.2015