

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра експертизи товарів та послуг

Допущено до захисту
Завідувач кафедри
Кунділовська Т.А.

(підпис)
“ ____ ” _____ 20 ____ р.

КВАЛІФІКАЦІЙНА РОБОТА
на здобуття освітнього ступеня бакалавра
зі спеціальності 6.030510 «Товарознавство і торговельне підприємництво»
на тему:
«Дослідження якості надання санаторно-курортних послуг»

Виконавець:

студентка факультету міжнародної
економіки

Дроботенко Юлія Олександрівна _____
/підпис/

Науковий керівник:

кандидат економічних наук, доцент

Траченко Людмила Анатоліївна _____
/підпис/

Одеса 2019

стор.

ВСТУП.....	3
РОЗДІЛ 1 ТЕОРЕТИЧНІ АСПЕКТИ ЩОДО НАДАННЯ САНАТОРНО-КУРОРТНИХ ПОСЛУГ В УКРАЇНІ.....	5
1.1. Аналіз стану ринку санаторно-курортних послуг.....	5
1.2. Характеристика законодавчої та нормативно-правової бази, що регламентують надання санаторно-курортних послуг.....	15
1.3. Забезпечення якості надання санаторно-курортних послуг.....	18
Висновки до Розділу 1.....	23
РОЗДІЛ 2 ОЦІНЮВАННЯ ЯКОСТІ САНАТОРНО КУРОРТНИХ ПОСЛУГ НА ПРИКЛАДІ САНАТОРІЮ «ОРІЗОНТ».....	25
2.1. Характеристика діяльності санаторію «Орізонт».....	25
2.2. Визначення критеріїв якості надання санаторно-курортних послуг.....	30
2.3. Оцінювання якості надання санаторно-курортних послуг.....	38
Висновки до Розділу 2.....	46
РОЗДІЛ 3 НАПРЯМКИ ПОЛІПШЕННЯ ЯКОСТІ НАДАННЯ САНАТОРНО-КУРОРТНИХ ПОСЛУГ.....	48
3.1. Підвищення рівня кваліфікації персоналу як засіб поліпшення якості санаторно-курортних послуг.....	48
3.2. Розвиток інформаційно-рекламної маркетингової діяльності санаторно-курортних установ.....	51
3.3. Залучення інвестицій до рекреаційного господарства.....	54
Висновки до Розділу 3.....	56
ВИСНОВКИ.....	58
Список використаних джерел.....	61

ВСТУП

Актуальність теми. На сьогоднішній день в Україні важко уявити собі систему охорони здоров'я населення без санаторно-курортного лікування та відпочинку. Сучасний етап розвитку санаторно-курортної сфери характеризується різким падінням попиту на надання санаторно-курортних послуг. Це призводить до зниження показників заповнюваності ліжкового фонду санаторно-курортних установ, суттєвого зниження рівня ефективності їх діяльності.

Забезпечення належної якості санаторно-курортних послуг є засобом захисту прав споживачів та підвищення їх конкурентоспроможності. Важливим аспектом у діяльності курортів є оцінювання якості надання послуг, що дає змогу виявляти проблеми та формувати коригувальні заходи щодо його поліпшення.

Санаторно-курортна діяльність є предметом досліджень як вітчизняних так і зарубіжних вчених. Широкий спектр ресурсної бази туристично-рекреаційного потенціалу України відображено в працях В.І. Мацоли, В.І. Гетьмана, Н.М. Влащенко, Ф.Ф. Мазура та інших. Питання стану попиту, визначення якості та перспектив розвитку підприємств санаторно-курортного типу в умовах ринкових відносин вивчали Г.В. Копець, В.С. Кравців, П.В. Жук. Нормативно-правові акти щодо діяльності санаторно-курортних і оздоровчих підприємств в Україні набувають багато питань пов'язаних із наданням санаторно-курортних послуг та процесів, які відбуваються в середині організації. Проте малодослідженим залишилось питання щодо забезпечення якості надання санаторно-курортних послуг.

Метою дослідження є вивчення процесу надання санаторно-курортних послуг, оцінювання їхньої якості та розробка рекомендацій щодо його поліпшення.

Для досягнення мети необхідно вирішити наступні завдання:

— проаналізувати ринок послуг у сфері надання санаторно-курортних

послуг;

- охарактеризувати законодавчу та нормативно-правову базу, що регламентують надання санаторно-курортних послуг в Україні;

- дослідити забезпечення якості санаторно-курортних послуг;

- ознайомитися з діяльністю санаторію «Орізонт» та визначити критерії якості надання санаторно-курортних послуг;

- провести оцінювання якості надання санаторно-курортних послуг;

- запропонувати напрямки поліпшення якості надання санаторно-курортних послуг.

Об’єкт дослідження — процес надання санаторно-курортних послуг.

Предметом дослідження є якість надання санаторно-курортних послуг.

Методи дослідження. Для розв’язання поставлених завдань у процесі дослідження використовувались методи: соціологічне опитування, аналізу і синтезу, SWOT-аналіз, практичного узагальнення статистичних даних, власних спостережень та досліджень.

Інформаційною базою є періодичні видання, підручники, законодавчі акти, нормативна документація, сайти мережі Інтернет тощо.

Структура роботи: Кваліфікаційну роботу викладено на 64 сторінках, що складається зі вступу, 3-х розділів, висновків, списку використаної літератури, а також 26 рисунків та 7 таблиць.

Апробація результатів дослідження. Основні положення кваліфікаційної роботи доповідалися і обговорювалися на студентській науковій конференції факультету міжнародної економіки ОНЕУ (м. Одеса 2019 р.) і опубліковані у збірнику наукових робіт за підсумками студентської наукової конференції «Минуле, сучасне, майбутнє» Одеського національного економічного університету, 2019.

ВИСНОВКИ

1. Аналіз стану ринку санаторно-курортних послуг дозволив визначити, що протягом п'яти років кількість санаторно-курортних та оздоровчих закладів має тенденцію до зменшення за такими причинами: низька якість послуг і недостатній рівень обслуговування, які надаються в курортних зонах в порівнянні з аналогічними показниками зарубіжних курортів та ін. До факторів, що забезпечують попит на ринку санаторно-курортних послуг відносять: економічні, природні, соціально-культурні, демографічні, маркетингові, політико-правові, інфраструктурні та історичні).

2. Сферу надання санаторно-курортних послуг в Україні регламентують такі законодавчі та нормативно-правові документи: «Основи законодавства України про охорону здоров'я; Закон України «Про спеціальну економічну зону туристсько-рекреаційного типу «Курортполіс Трускавець»»; Закон України «Про курорти»; Закон України «Про державні соціальні стандарти та державні соціальні гарантії»; Указ Президента України «Про деякі заходи щодо розвитку туристичної та курортно-рекреаційної сфер України»; Указ Президента України «Про заходи щодо розвитку туризму і курортів в Україні тощо.

3. Основними складовими якості санаторно-курортних послуг є: соціально-культурна; технічна; правова; економічна; функціональна. До основних етапів управління якості санаторно-курортних послуг відносять: формування політики підприємства в сфері якості послуг; визначення необхідних ресурсів (матеріальних, фінансових, трудових) для забезпечення процесу надання якісних послуг; оцінювання внутрішніх можливостей підприємства щодо поліпшення якості послуг, визначення ресурсного потенціалу та конкурентних переваг; розроблення методик і технологій з системи якості; управління ресурсами, включаючи мотивацію персоналу тощо.

4. Діяльність ДП «Орізонт» здійснюється на основі організаційної структури, яка включає в себе: генеральний директор, адміністративно-управлінський сектор, виробничі служби, господарсько-технічний комплекс та

службу безпеки та охорони, та функції цих секторів. Проведений SWOT- аналіз санаторію дозволив визначити сильні сторони (зручне місце розташування на березі моря у парковій зоні, наявність якісної лікувальної бази, комплекс доповнюючих послуг, значний досвід роботи на ринку курортних послуг тощо); слабкі сторони (неефективна рекламна компанія та відсутність маркетингової служби, низький рівень сервісу зі сторони обслуговуючого персоналу); можливості (наявний потенціал для виходу на вільні сегменти ринку, покращення рівня якості надання послуг, можливість удосконалення та розширення асортименту послуг, які надаються санаторієм); загрози (нестабільність соціально-економічної та політичної ситуації, низький рівень доходу більшої частки населення).

5. Визначено основні критерії якості надання санаторно-курортних послуг: якість надання медичних послуг у санаторно-курортному закладі; умови проживання у санаторно-курортному закладі; якість харчування та повнота харчування; відношення персоналу під час перебування у санаторно-курортному закладі; представлення у санаторно-курортному закладі послуг організації дозвілля; результативність перебування у санаторно-курортному закладі та доступність та повнота інформації про санаторно-курортний заклад.

6. Проведено соціологічне опитування 100 респондентів за визначеними критеріями якості надання санаторно-курортних послуг, та встановлено таке: 92% опитаних залишилися задоволеними кваліфікацією медичного персоналу у санаторії, частково відповіли 6% опитаних, та не задоволеними рівнем кваліфікації медичного персоналу залишилось 2% опитаних; 42% відпочиваючих вважає, що рівень устаткування у санаторії на належному рівні, 33% відпочиваючих вважає, що рівень устаткування у межах норми, 16% вважає, що устаткування частково застаріле, та 9% вважає, що устаткування у санаторії не на належному рівні та потребує списання тощо. Результати опитування свідчать про те, що найбільший відсоток задоволеності був за критеріями: якість надання медичних послуг у санаторно-курортному закладі та відношення персоналу під час перебування у санаторно-курортному закладі. Найменший відсоток

задоволеності відпочиваючих був за критеріями: умови проживання у санаторно-курортному закладі та представлення у санаторно-курортному закладі послуг з організації дозвілля.

7. Запропоновано напрямки поліпшення якості надання санаторно-курортних послуг шляхом підвищення рівня кваліфікації персоналу, а саме: організація безперервного навчання для всіх категорій працездатного населення; розробка ділової стратегії підприємств, установ і організацій; прогнозування та планування персоналу; своєчасне підвищення кваліфікації всіх працівників; тощо. Розглянуто шляхи для ефективної діяльності Інтернет-реклами у сфері санаторно-курортних послуг, такі як: здійснювати дослідження ринку інформаційних технологій, відслідковувати і впроваджувати новітні технології у діяльність; своєчасно розміщувати рекламу на сторінках веб-сайта та подавати заявки на розміщення банерної реклами; застосовувати як канал збуту послуг підприємства електронну розсилку; підвищувати ефективність роботи Інтернет-сайту (на сайті оперативно повинна з'являтися інформація про події, що відбуваються на підприємстві, а саме: наявність вільних номерів, статистика галузі санаторно-курортної індустрії, інформація щодо сезонних знижок тощо).

8. Доведено, що інвестиційна політика у рекреаційному господарстві є неефективною з таких причин: значна розпорошеність земельних ділянок на перспективних рекреаційних територіях між численними землекористувачами, що ускладнює відвід землі під майбутні рекреаційні комплекси; слабка комунікаційна доступність перспективних для освоєння в туристично-рекреаційних цілях територій; нерозвиненість автомобільних шляхів та автодорожньої інфраструктури; недостатня кількість кваліфікованих кадрів рекреаційно-туристичної галузі тощо. Для поліпшення інвестицій у сфері санаторно-курортних послуг необхідно запровадити такі заходи: надавати потенційним інвесторам земельні ділянки через викуп, довгострокову оренду; створювати спільні підприємства з потенційними інвесторами тощо.

Список використаних джерел

1. Закон України «Про захист прав споживачів» від 12.05.1991 № 1023-ХІІ (із змінами та доповненнями) // (ВВР), 1991, № 30, ст. 379 [Електронний ресурс] // Сайт «Законодавство України». – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/>.
2. Закон України «Основи законодавства України про охорону здоров'я» № 2802 від 19.11.1992 (редакція від 02.10.2018) [Електронний ресурс] // Сайт «Законодавство України». – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/>.
3. Закон України «Про спеціальну економічну зону туристсько-рекреаційного типу «Курортополіс Трускавець»» № 3036 від 07.02.2002 (редакція від 19.01.2016) [Електронний ресурс] // Сайт «Законодавство України». – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/>.
4. Наказ Держкомстату від 14 груд. 2011 р. № 345 [Електронний ресурс] // Сайт «Законодавство України». – Режим доступу : <http://www.ukrstat.gov.ua>.
5. Постанова Кабінету Міністрів України від 11.07.2001 № 805 «Про затвердження Загального положення про санаторно-курортний заклад». – [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://zakon4.rada.gov.ua>.
6. Про затвердження переліків закладів охорони здоров'я, лікарських, провізорських посад та посад молодших спеціалістів з фармацевтичною освітою у закладах охорони здоров'я Наказ Міністерства охорони здоров'я України від 28 жовт. 2002 р. № 385 [Електронний ресурс] // сайт «Законодавство України». – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua>.
7. Про курорти: Закон України (із змін., внес. згідно із Законом № 3370–IV (3370–15) від 19 січ. 2006 р., ВВР, 2006, № 22, ст. 184) [Електронний ресурс] // Сайт «Законодавство України». – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua/>.
8. Послуги туристичні. Засоби розміщення. Терміни та визначення: Національний стандарт України (ДСТУ 4527:2006) [Електронний ресурс] // Сайт «Законодавство України». – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua>.

9. Послуги туристичні. Засоби розміщування. Загальні вимоги: Національний стандарт України (ДСТУ 4268:2003) [Електронний ресурс] // Сайт «Законодавство України». – Режим доступу: <http://zakon2.rada.gov.ua>.

10. Бабов К.Д. Передумови та перспективи розвитку курортного комплексу України / К.Д. Бабов // Український графічний журнал. – 2005. - №2. – С. 67-70.

11. Борулько Н.М. Сучасний стан та перспективи розвитку санаторно-курортного комплексу України: канд. економ. наук: 008.48/ Борулько Н.М.; Вісник Східноукраїнського національного університету .- Х.,2014, -10 с.

12. Вачевський М. В. Рекреаційні можливості Трускавецько-Східницького району / М. В. Вачевський // Український бальнеологічний журнал. – К.: 2000. - № 3-4. – С.101-105.

13. Ведмідь Н.І. Сучасний стан санаторно-курортної галузі України: канд. техн. наук, доцент./Н.І. Ведмідь –К: 2012, 13с.

14. Воробйов Ю. М. Фінансове забезпечення розвитку санаторно-курортних закладів / Ю. М. Воробйов // Науковий вісник: Фінанси, банки, інвестиції. – 2012. – №3. – С. 47.

15. Вуйник О. Роль і місце рекреаційно-туристичного комплексу в Україні / О. Вуйник // Вісник Львівського університету. Серія Економіка. – 2008. – Вип. 39. – С.93.

16. Давидова О.Ю. Дослідження факторів, що впливають на туристський попит в Україні/ О.Ю. Давидова // Комунальне господарство міст: Науч.-техн. Сборник. -2006. -№ 71.- С. 372-376.

17. Заваріка Г. М. Курортна справа [Текст]: навч. посібник / Г. М. Заваріка; МОН України. – К.: Центр учб. л-ри, 2015. – 264 с.

18. Коваленко Н.О. Аналіз ринку санаторно-курортних послуг України: канд. техн. наук, доцент / Коваленко Н.О.; Одеська національна академія харчових технологій.-О., 2015.-21 с.

19. Коваль П .Ф. В'їзний туризм: навчальний посібник / П. Ф. Коваль, О. О. Зеленська, С. І. Бондар. – Н.: Лук'яненко В. В., 2010. – 304 с.

20. Лебедева В.В. Стратегія розвитку підприємств санаторно-курортного комплексу: автореф. Дис. канд. екон. наук: 08.00.04 / Лебедева В.В.; Одеський держ. екон. університет. – Одеса, 2011. – 18 с.
21. Мальська М.П., Худо В.В., Цибух В.І. Основи туристичного бізнесу: Навч. Посібник.- К: Центр навчальної літератури, 2004. – 272 с.
22. Миронов Ю.Б., Новицька-Колодіна А.О. Методика оптимізації цінової політики підприємств рекреаційного туризму // Молодь і ринок. – 2005. – № 1 (11). – С.106-109.
23. Пегушина Г.О. Сучасний стан та тенденції розвитку ринку санаторно-курортних послуг [Електронний ресурс] / Г.О. Пегушина, Н.В. Ушенко // Культура народів Чорного моря – 2013. – № 254. – С. 88-94.
24. Рудько Г.І. Конструктивна геоecологія: наукові основи та практичне втілення / Г. І. Рудько, О. М. Адаменко. – К. : Маклаут, 2008. – 320с.
25. Статистичний бюлетень «Колективні засоби розміщування в Україні у 2011 році» – К: Державна служба статистики України, 2012. – 190 с.
26. Статистичний бюлетень «Туристична діяльність в Україні у 2012 році» – К.: Державна служба статистики України, 2013. – 272 с.
27. Стафійчук В. І. Рекреалогія: навчальник посібник / В. І. Стафійчук. – К.: Альтерпрес, 2006. – 264.
28. Столяренко А.В. Тенденции развития ценообразования в санаторно-курортном комплексе [Электронный ресурс] / А.В. Столяренко // Культура народів Причорномор'я. – 2013. – № 262. – С. 106- 110.
29. Ступень Н.А. Аналіз ринку санаторно-курортних послуг в системі туристично-рекреаційної діяльності / Н.А. Ступень – Суми, 2017.-191.
30. Тенденции и методики развития мирового туризма / под ред. А. В. Шлевкова. — Одесса, 2003. — 619 с.
31. Траченко Л.А. Послуга як об'єкт товарознавства: організація та контроль за якістю: навч. посіб. / Л.А. Траченко, – Одеса ОНЕУ, ротاپринт, 2015. – 274 с.

32. Social Accountability International. Guidance Document for Social Accountability 8000 [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.sa-intl.org>.

33. Офіційний сайт Державної служби статистики України. Санаторно-курортні та оздоровчі заклади [Електронний ресурс]. – Режим доступу: <http://www.ukrstat.gov.ua/>.

34. Статистично-аналітичний огляд стану ринку праці у 2010 р. / [Електронний ресурс] – Режим доступу: http://www.ukrstat.gov.ua/operativ/operativ2010/rp/pres-reliz/rp_2010.zip.