

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

Кафедра експертизи товарів та послуг

РЕФЕРАТ
кваліфікаційної роботи
на здобуття освітнього ступеня бакалавр
зі спеціальності 6.030510 «Товарознавство і торговельне
підприємництво»
на тему: «Дослідження якості надання санаторно-курортних
послуг»

Виконавець:

студентка 49-ї групи факультету
міжнародної економіки

Дроботенко Юлія Олександрівна _____

Науковий керівник:

Кандидат економічних наук, доцент

Траченко Людмила Анатоліївна _____

ОДЕСА – 2019

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

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.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі *«Теоретичні аспекти щодо надання санаторно-курортних послуг в Україні»* проаналізовано стан ринку санаторно-курортних послуг та їх державне регулювання відповідно до законодавства України. Визначено основні складові якості санаторно-курортних послуг.

У другому розділі *«Оцінювання якості надання санаторно-курортних послуг на прикладі ДП «Орізонт»»* надано характеристику санаторно-курортних послуг на прикладі ДП «Орізонт». Визначено критерії якості надання санаторно-курортних послуг. Проведено оцінювання якості надання санаторно-курортних послуг відповідно до визначених критеріїв їх якості.

У третьому розділі *«Напрямки поліпшення якості санаторно-курортних послуг»* запропоновано напрямки поліпшення якості санаторно-курортних послуг, за рахунок підвищення рівня кваліфікації персоналу їх компетентності, розвитку інформаційно-рекламної діяльності та залучення інвестицій до рекреаційного господарства.

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 «Курортотоліс 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.

АНОТАЦІЯ

Дроботенко Ю.О. «Дослідження якості надання санаторно-курортних послуг»

Кваліфікаційна робота на здобуття освітнього ступеня бакалавра зі спеціальності «6.030510 «Товарознавство і торговельне підприємництво»»
Одеський національний економічний університет. – Одеса, 2019.

У роботі розглядаються теоретичні аспекти щодо забезпечення якості надання санаторно-курортних послуг.

Проаналізовано стан ринку санаторно-курортних послуг та їх державне регулювання відповідно до законодавства України. Визначено основні складові якості санаторно-курортних послуг.

Надано характеристику санаторно-курортних послуг на прикладі ДП «Орізонт». Визначено критерії якості надання санаторно-курортних послуг. Проведено оцінювання якості надання санаторно-курортних послуг відповідно до визначених критеріїв їх якості.

Запропоновано напрямки поліпшення якості санаторно-курортних послуг, за рахунок підвищення рівня кваліфікації персоналу їх компетентності, розвитку інформаційно-рекламної діяльності та залучення інвестицій до рекреаційного господарства.

Ключові слова: санаторно-курортні послуги, критерії якості, оцінювання якості.

ANNOTATION

Drobotenko Y.O. "Research of the quality of providing sanatorium and resort services"

Qualifying work for obtaining a bachelor's degree from the specialty

«6.030510 «Commodity and trade business»»

Odessa National University of Economics. - Odessa, 2019

The theoretical aspects concerning the quality of the provision of sanatorium and resort services are considered in the paper.

The state of the market of sanatorium and resort services and their state regulation in accordance with the legislation of Ukraine are analyzed. The main components of the quality of sanatorium and resort services are determined.

The characteristics of sanatorium and resort services are given on the example of SE "Orion". The criteria for the quality of sanatorium and resort services are determined. The quality assessment of the provision of sanatorium and resort services according to certain criteria of their quality is carried out.

The directions of improvement of the quality of sanatorium-and-spa services are offered, due to raising the level of skills of the personnel of their competence, development of information and advertising activities and attraction of investments into recreational economy.

Key words: sanatorium and resort services, quality criteria, quality estimation.