

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ОДЕСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ЕКОНОМІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Кафедра туристичного та готельно-ресторанного бізнесу
(найменування кафедри)

РЕФЕРАТ

кваліфікаційної роботи

на здобуття освітнього ступеня бакалавра

зі спеціальності 242 «Туризм»

за освітньою програмою «Туризм»

на тему:

**Удосконалення організації надання послуг у сфері лікувально-
оздоровчого туризму (на прикладі санаторію «Біла акація»)**

Виконавець:

студентка IV курсу ЦЗВН

Максімова Аліна Михайлівна

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Науковий керівник:

викладач

(науковий ступінь, вчене звання)

Єступова Ірина Миколаївна

(прізвище, ім'я, по батькові) /підпис/

Одеса 2020

ЗАГАЛЬНА ХАРАКТЕРИСТИКА РОБОТИ

Актуальність теми полягає в тому, що на сьогодні, в умовах стресів, постійних навантажень, як фізичних, так і розумових, а також інших факторів, що «підривають» здоров'я людини, потрібен час і умови для швидкої і ефективної рекреації. Лікувально-оздоровчий туризм є одним із пріоритетних напрямів розвитку як іноземного, так і внутрішнього туризму в Україні. Високими темпами стали розвиватися лікувально-оздоровчі організації та підприємства. Цьому сприяють потенційні та наявні в Україні лікувальні ресурси та природні умови, що дуже схожі до європейських країн.

Мета дослідження - розробка заходів щодо вдосконалення організації надання послуг в санаторії на основі аналізу фінансово-звітної документації та соціологічного опитування шляхом розробки комплексного підходу.

Завдання дослідження:

- визначити сутність, види та напрями лікувально-оздоровчого туризму;
- оцінити ресурсний потенціал лікувально-оздоровчого туризму;
- дослідити сучасні підходи до організації надання послуг у підприємствах лікувально-оздоровчого туризму;
- здійснити аналіз стану та визначити перспективи розвитку лікувально-оздоровчого туризму в Україні;
- надати загальну характеристику санаторію «Біла акація» та визначити основні фінансово-економічні показники його господарської діяльності;
- здійснити аналіз організації надання послуг у санаторії «Біла акація»;
- дати характеристику процесу обслуговування споживачів на підприємствах лікувально-оздоровчого туризму;
- проаналізувати відгуки споживачів послуг санаторію на інтернет сайтах та визначити їх загальну оцінку;
- розробити рекомендації щодо удосконалення організації обслуговування споживачів в санаторії «Біла акація».

Об'єктом дослідження є процес надання послуг в лікувально-оздоровчому закладі.

Предметом дослідження є організація надання послуг в підприємствах лікувально-оздоровчого напрямку та шляхи і резерви її удосконалення в сучасних умовах ринкового господарювання.

Методи дослідження – вивчення та аналіз літературних джерел, спостереження, вивчення діяльності установ з надання лікувально-оздоровчих послуг, комбінація описового та порівняльного методів, дослідження інтернет-статистики, метод аналізу.

Інформаційна база дослідження - Закони України та інші нормативні документи з питань туристичного бізнесу, підручники, навчальні посібники, рекомендовані Міністерством освіти і науки України; монографії та інші періодичні видання відомих вітчизняних і зарубіжних вчених, офіційні статистичні данні, а також Інтернет-сайти.

Публікації. За темою дослідження опубліковані тези доповіді:

Проблеми розвитку лікувально-оздоровчого туризму в Україні /

Туристичний та готельно-ресторанний бізнес: світовий досвід та перспективи розвитку для України: Матеріали Міжнародної науково-практичної конференції студентів, аспірантів та вчених, 15 квітня 2020 р.: у 3-х томах. – Т. 1. – Одеса: Одеський національний економічний університет, 2020. – 391-396 с.

Структура та обсяг роботи. Кваліфікаційна робота бакалавра складається зі вступу, трьох розділів, висновків, списку використаних джерел (51 найменування). Загальний обсяг роботи становить 74 сторінки. Основний зміст викладено на 68 сторінках. Робота містить 18 таблиць, 4 рисунка.

ОСНОВНИЙ ЗМІСТ РОБОТИ

У першому розділі *«Теоретичні основи організації надання послуг у сфері лікувально-оздоровчого туризму»* розглянуті теоретичні питання, які розкривають сутність, види та напрями лікувально-оздоровчого туризму, охарактеризовані сучасні підходи до організації надання послуг у підприємствах лікувально-оздоровчого туризму.

У другому розділі *«Аналіз організації надання послуг у санаторії «Біла Акація»* У другому розділі надана характеристика та проаналізовані основні показники господарсько-фінансової діяльності санаторію «Біла акація», що розташований в м. Одесі. Представлені результати аналізу організації надання послуг в санаторії, виявлені резерви її удосконалення.

У третьому розділі *«Шляхи та резерви удосконалення організації надання послуг у санаторії «Біла Акація»* запропонований комплекс заходів щодо удосконалення організації надання послуг в санаторії «Біла акація» - розширення спектру лікувально-оздоровчих послуг шляхом встановлення фітосауни та обладнання міні-пральні з самообслуговуванням для відпочиваючих. Обґрунтована економічна ефективність їх впровадження, що підкріплена необхідними техніко-економічними розрахунками.

ВИСНОВКИ

Проведене дослідження дозволило зробити висновки, основні з яких такі:

1. Впровадження послуги «Фітобочка» в санаторії «Біла акація» забезпечить збільшення прибутку на 111 тис. 694 грн. у рік.
2. Обладнання міні-пральні для прання та прасування білизни та одягу відпочиваючих дозволить збільшити прибуток на 54 тис. 546 грн. у рік.